多言語翻訳サービス利用における「やさしい日本語」の活用に関する調査研究　報告書

令和２年３月

株式会社ブリックス

目　次

はじめに　3
第１章　調査に係る背景等　4
1.1　訪日・在留外国人の増加　5
1.2　デジタル活用共生社会実現会議　6
第２章　地方公共団体等における多言語対応に関する現状等について　7
2.1　調査の概要、目的及び調査方法　8
2.2　地方公共団体等への調査結果　9
2.2.1　鳥取県鳥取市　企画推進部 文化交流課　9
2.2.2　千葉県千葉市　総務局 市長公室 国際交流課　11
公益財団法人 千葉市国際交流協会
2.2.3　群馬県邑楽郡大泉町役場　多文化協働課 多文化協働係　14
2.2.4　神奈川県　国際文化観光局 国際課　18
公益財団法人 かながわ国際交流財団
2.2.5　東京都新宿区　地域振興部 多文化共生推進課　21
2.3　ヒアリングまとめ　23
2.3.1　多言語翻訳サービスについて　23
2.3.2　「やさしい日本語」について　23
参考　地方公共団体における対応業務一覧例　25
第３章　「やさしい日本語」に関する概要及び活用事例並びに多言語翻訳サービスにおける活用可能性について　27
3.1　「やさしい日本語」　28
3.2　有識者会合等の実施　29
3.3　有識者への事前ヒアリング　30
3.3.1　一橋大学 森有礼高等教育国際流動化機構 国際交流教育センター教授　庵　功雄様　30
3.3.2　聖心女子大学 日本語日本文学科　準教授　岩田　一成様　33
3.3.3　淑徳大学短期大学部　こども学科　准教授　打浪　文子様　35
3.3.4　特定非営利活動法人 多文化共生リソースセンター東海代表理事　土井　佳彦様　37
3.3.5　明治大学 国際日本学部　教授　山脇　啓造様　40
3.4　有識者会合議事録　41
3.4.1　出席者等　41
3.4.2　議事次第　42
3.4.3　やりとり模様　43
有識者会合資料　58

はじめに

我が国においては、2008 年に 835 万人であった訪日外国人数が、2018 年には 3,119 万人と 10 年間で約 3.7 倍、同期間における在留外国人は 221 万人から 273 万人と 1.3 倍に増加しており、外国人と接する機会が年々増加している。また、受入れを拡大している技能実習生は、その大半をベトナム人や中国人といった、英語以外の言語を母国語とする外国人が占めるなど、今後、在留外国人の国籍や言語の多様化が一層進むことが見込まれている。

こうした背景を受け、外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議においては、平成 30 年 12 月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」を策定し、外国人との共生社会の実現に向けた環境整備を推進するとの方針を公表した。総務省においても、「言葉の壁」を取り除き、自由でグローバルなコミュニケーションを実現するため、国立研究開発法人情報通信研究機構が開発した多言語翻訳技術の精度向上や、同技術の多言語翻訳サービスへの活用促進に取り組んでいる。

また、総務省及び厚生労働省においては、進展しつつある「Society5.0」時代において、年齢、障害の有無、性別、国籍等にかかわらず、デジタル活用の利便性を享受し又は担い手となることで、誰もが多様な価値観やライフスタイルを持ちながら豊かな人生を送ることができる「デジタル活用共生社会」の実現を目指すこととして、平成 30 年 11 月に「デジタル活用共生社会実現会議」を開催し、同 31 年４月に、「デジタル活用共生社会の実現に向けて～デジタル活用共生社会実現会議報告～」を取りまとめ・公表している。

同報告書においては、多文化共生の実現のために、「言葉の壁」により不便を余儀なくされている在留外国人等の生活環境の改善に向け、多言語音声翻訳の精度向上や在留外国人等との円滑なコミュニケーションの確保のために「やさしい日本語」の活用を推進すべきではないか、と提言されているところである。

「やさしい日本語」については、1995 年１月に発生した阪神淡路大震災において、日本人だけでなく多くの外国人も被災したことを受け、語彙や文法を明瞭かつ簡潔に表現することでより多くの人たちへ情報の発信を行うための手段として発表・研究されている。

なお、「やさしい日本語」については、外国人とのやりとりだけでなく、知的障害、発達障害、聴覚障害等の障害を抱える人や、高齢者等とのやりとりにおいても有効であるとの議論がなされている。

上記背景を踏まえ、「やさしい日本語」の活用と多言語音声翻訳との親和性、多言語翻訳サービスを通じた外国人との円滑なコミュニケーションの実現等を目的に、地方公共団体や有識者の意見を聴取することとして、本調査研究を実施する。

第１章

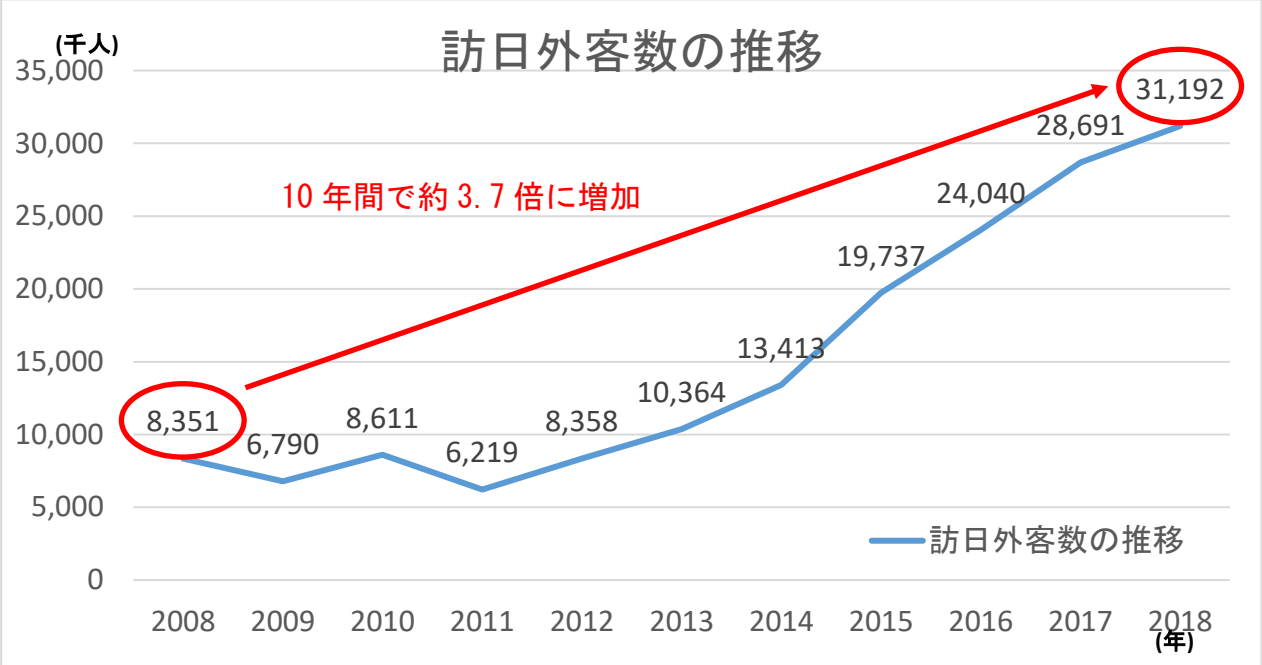
調査に係る背景等

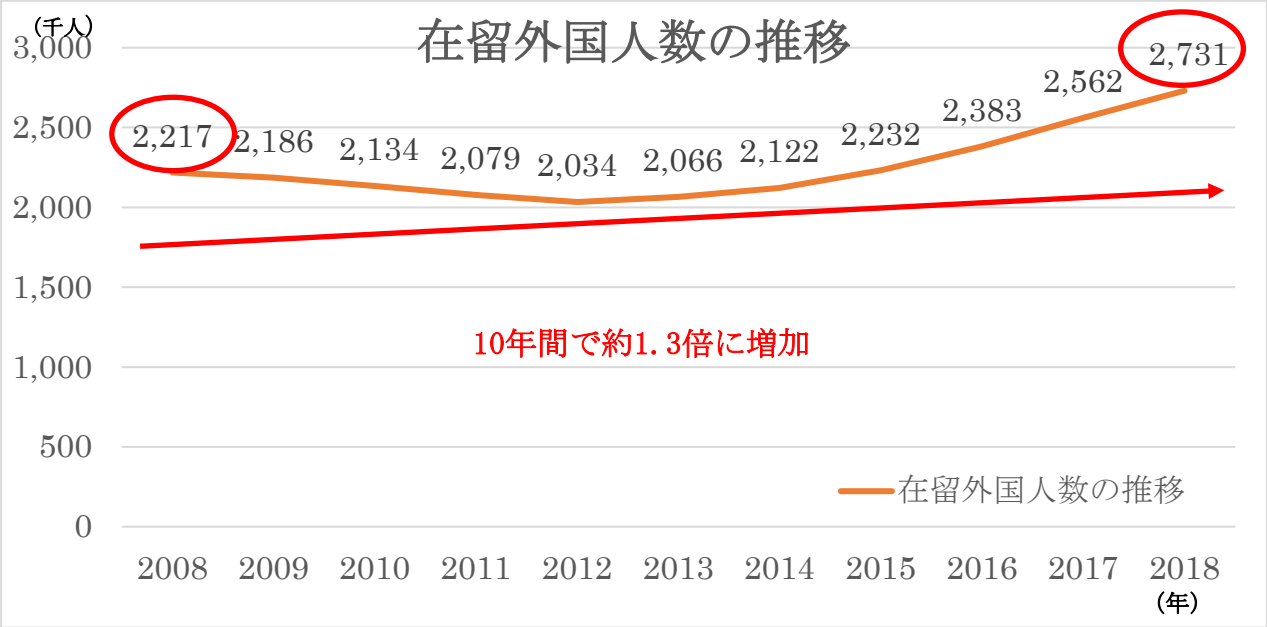
第１章　調査に係る背景等

1.1　訪日・在留外国人の増加

我が国においては、2008 年に 835 万人であった訪日外国人数が、2018 年には 3,119 万人と 10 年間で約 3.7 倍、同期間における在留外国人は 221 万人から 273 万人と 1.3 倍に増加している。

【背景】





【出典】訪日外国人数：日本政府観光局（JNTO）：https://www.jnto.go.jp./jpn/statistics/visitor_trends/
在留外国人数：法務省：http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_touroku.html

1.2　デジタル活用共生社会実現会議

「スマートインクルージョン構想」を実現するための具体的な施策について、内閣官房 IT 総合戦略室、文部科学省及び経済産業省の協力を得ながら、國重総務大臣政務官及び新谷厚生労働大臣政務官の共宰により、平成 30 年 11 月から「デジタル活用共生社会実現会議」が開催され、同 31 年４月に報告書が公開された。

様々な背景事情を持つ人々が ICT 利活用の恩恵により豊かな人生を送ることのできる「デジタル活用共生社会」を実現するためには、ICT 利活用の基礎を支える複数の施策を複合的に推し進める必要がある。このため、本会議においては、「ICT 地域コミュニティ創造部会」及び「ICT アクセシビリティ確保部会」において個別に議論された施策について、高齢者、障害者、男女共同参画、外国人といった横串の観点から必要な取組を整理し、今後具体化すべき施策について提言として取りまとめた。

多言語翻訳や「やさしい日本語」については、日本語があまり堪能でない在留外国人や訪日外国人の増加にあわせて、文化等への相互理解や、就労や日常生活、子供の就学、観光等の様々なシーンでの多言語対応が必要となる。このため、「言葉の壁」により不便を余儀なくされている在留外国人等の生活環境の改善に向け、多言語音声翻訳の精度向上や在留外国人等との円滑なコミュニケーションの確保のために「やさしい日本語」の活用を推進することなどが記載されている。

第２章
地方公共団体等における
多言語対応に関する現状等について

第２章　地方公共団体等における多言語対応に関する現状等について

2.1　調査の概要、目的及び調査方法

在留外国人が増加している団体(地方公共団体、教育機関等)に対し、現状の対応方法、課題、多言語翻訳サービス等に対する期待等についてヒアリングを実施し、多言語対応に関する整理・取りまとめを行った。

ヒアリングに当たっては、地方公共団体の規模、外国人住民数の割合、在留外国人急増地、業界連携等、タイプの異なる５団体を選定の上、令和２年２月～３月にかけて、以下の５点についてそれぞれヒアリングを実施した。

① 当該団体における外国人対応について
　・現状
　・課題等
② 多言語対応が必要な業務について
③ 多言語翻訳サービス活用の実態について
④ 外国人対応・多言語翻訳サービス活用の課題と今後の期待について
⑤ 「やさしい日本語」の活用について

【ヒアリング実施団体】

No.	団体名	実施日
1	・鳥取県鳥取市 企画推進部 文化交流課	令和２年２月 25 日（火）
2	・千葉県千葉市 総務局 市長公室 国際交流課、 ・公益財団法人千葉市国際交流協会	令和２年２月 27 日（木）
3	・群馬県邑楽郡大泉町 多文化協働課 多文化協働係	令和２年２月 28 日（金）
4	・神奈川県　国際文化観光局国際課 ・(公財) かながわ国際交流財団	令和２年３月６日　（金）
5	・東京都新宿区 地域振興部 多文化共生推進課	令和２年３月 16 日（月） ※メール

※　各団体における在留外国人数は、
「住民基本台帳（2019.1.1 現在、2019.7.10 公開）又は、各団体資料による。
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/daityo/jinkou_jinkoudoutai-setaisuu.html

2.2　地方公共団体等への調査結果

2.2.1　鳥取県鳥取市 企画推進部 文化交流課 (R2.2.25 ヒアリング)

【団体情報】

№.	項　目	概　要
1	自治体名	鳥取県鳥取市
2	人口①	186,961 名
3	外国人登録数②	1,520 人
4	外国人住民割合③：②/①	0.81%
5	多い外国人	中国、ベトナム、韓国・朝鮮、フィリピン
6	特記事項	外国人住民のうち、永住者、技能実習生、特別永住者、留学生が多数を占める。
7	多言語音声翻訳サービスの導入	有り ※窓口業務での通訳は別途委託
8	・サービス名（事業者）	ポケトーク(ソースネクスト（株）)
9	・導入時期	2019 年度

【出典】鳥取市　人口・世帯数概要版
国籍別人口（文化交流課調べ）

① 現状の外国人対応について

・2019 年 12 月末時点における鳥取市の人口 186,961 人のうち、外国人は 1,520 人で増加傾向にある。
・最も多いのは中国国籍で 372 人。次いでベトナム国籍 347 人、韓国・朝鮮国籍の 285 人、フィリピン国籍の 142 人等。近年、ベトナム国籍の増加が著しい。
・最も相談頻度の高い言語は英語、次が中国語。
・2019 年 4 月、学校法人がベトナム向けに日本語学校を開設。卒業後の学生を受け入れる予定の企業が学費を一部負担。
・鳥取市内には永住、特別永住者が多く、全体の約 3 分の 1 にあたる 572 人に及んでいる。このほか技能実習生が 416 人（受入れ企業が通訳）、留学生が 217 人などとなっている。
・来庁する外国人が増える時期は、大学入学時期にあたる 3 月～4 月と 9 月～10 月
・市民総合窓口（証明書発行、住所異動、マイナンバーカード等）と福祉総合窓口（保育園、児童手当、障がい福祉、介護保険等）では、タブレット多言語通訳サービス「おまかせグローバルトーク」による外部通訳を完備(業者委託。)。
・交流担当課には中国語、ドイツ語、韓国語担当の交流員が 3 名在籍。
・各種申請手続きに係る書類の多言語化が課題。
・現在は、市が雇用している国際交流員、語学に堪能な職員、(財）鳥取県国際交流財団が派遣する通訳ボランティア、来庁者の同伴者などを通じて対応している。

・ホームページは英語、中国語及び韓国語に変換する形式。
・今後充実の必要性があると考えている言語はベトナム語。

② 多言語対応が必要な業務について

・多言語対応が多い業務としては、住所異動、マイナンバーカード、児童手当、児童扶養手当、保育園入園、国民健康保険、予防接種（履歴確認）、母子手帳の交付、就学手続き、就学相談が挙げられる。

③ 多言語翻訳サービスについて

・一部公用でポケトーク（ソースネクスト㈱）を利用。教育関係の職員は児童や保護者との対応時等に補助的にポケトークを利用している。
・ログ等の保管については個人が特定されるやり取りや、込み入った相談は、翻訳機ではなく、市が雇用している国際交流員、語学に堪能な職員、国際交流財団が派遣する通訳ボランティア、来庁者の同伴者、タブレット多言語通訳サービス（委託事業者）、コールセンター（委託事業者）による3者間の通訳サービスなどを通して行っている。

④ 外国人対応における課題と今後の期待

・現状、各地方公共団体が個別で翻訳サービスを提供しており、国レベルでセキュリティが確保されたシステムを構築してもらえれば、全国どの自治体でも一定のサービス水準を確保・提供することが可能となる。
・多言語の対応を行う上で、予算の確保は大きな問題。国等の支援制度の課題として継続利用可能なものがないことや、小さい単位での導入が難しいことなどが挙げられる。

⑤ 「やさしい日本語」の活用について

・新型コロナウィルス対策に関連して、中国語、韓国語、英語に加え、「やさしい日本語」での案内も実施している。
・今後研修など行いながらホームページや防災無線、広報誌などで活用していく予定。
・多言語翻訳サービスの運用においても、「やさしい日本語」を活用することで誤訳が少なくなるのではないかと考えている。
・今後窓口などで「やさしい日本語」の利用を促進するための研修を検討。

2.2.2 千葉県千葉市 総務局 市長公室 国際交流課、公益財団法人千葉市国際交流協会（R2.2.27 ヒアリング）

【団体情報】

№.	項　目	概　要
1	地方公共団体名	千葉県千葉市
2	人口①	972,516 人
3	外国人登録数②	28,220 人
4	外国人住民割合③：②/①	2.9% ※日本全国平均 2.1%
5	多い外国人	中国、韓国、フィリピン、ベトナム、ネパール
6	特記事項	近隣の食品工場、ヤード等で働く外国人が多く、技能実習生として東南アジアからの外国人が近年増加傾向にある。
7	多言語音声翻訳サービスの導入	あり
	・サービス名（事業者）	Google 翻訳(無料版)、 VoiceTra（NICT）
	・導入時期	平成 31 年 4 月より導入
	・ログ・データの保管 （端末、事業者サーバ）	ログ・データについてはサーバ内に残る認識あり。 個人情報等を取り扱う際には利用しない。

【出典】「千葉市　区別外国人住民数（国別・地域別）」令和元年 12 月末現在

① 千葉市における外国人対応について

① -1. 現状

・千葉市においては、千葉市国際交流協会で多言語対応を実施。

・英語・中国語・韓国語・スペイン語・ベトナム語の５か国語については、概ね対応が行えている。

・中国語圏の相談者が多く、全体として平均 100 件／月程度の対応がある中で、18.8%が中国語。

・外国人住民からの相談のうち、約 55%は日本語での対応が可能。その他、英語対応が約 16%、スペイン語が約６％であり、窓口対応において現在、特段の問題は発生していない。

・<u>窓口や電話対応等においては、語学の堪能な職員が対応をしており、その他にも多文化共生コンシェルジュという相談対応の職員を配置</u>の上、対応を行っている。基本的に外部への委託は行っていない。ボランティア等へ協力を依頼することもあるが、<u>緊急性、機密性の高い内容は職員が直接対応</u>を行っている。

・また、事前に外国語で翻訳した資料を用意しており、「外国人のための防災ガイドブック(英語・中国語・韓国語)」、「千葉市生活ガイドブック(英語・中国語・韓国語・スペイン語)」等、外国人向けの情報の発信に努めている。
・実際に対応を行う中で、中国語、英語、スペイン語が多い印象。しかしながら、そのうち、大半は外国語対応ではなく「やさしい日本語」を活用した日本語での対応が可能である。
・中国語が多い要因は、地理的文化的に近い上、グローバル化の影響であると考えられる。また、東南アジアからの移住者も増加傾向に見られるが、技能実習生や留学生の増加が要因と考えられる。
・また、近隣の食品工場やヤードで働く外国人が多く、隣接する四街道市ではアフガニスタン、パキスタン、バングラデシュ等の国籍の方が多い印象であり、千葉市へ相談に訪れることが多々ある。そのため、そういった希少言語等の対応の拡充が今後の課題ではないかと考えている。
・しかしながら千葉市においては、多くは、前述の５か国語と「やさしい日本語」で対応が可能であるため、概ね対応ができている。

② 多言語対応が必要な業務について（千葉市国際交流協会）

・「地方公共団体における対応業務一覧例」(P.25-26 参照）に記載の業務については、基本的に多言語対応が可能。相談を受け、全ての業務を千葉市国際交流協会のみで解決することは難しいが、対応をしている部署や団体への紹介を行い、全ての案件について　解決への道筋の提案を実施。
・紹介後、千葉市国際交流協会への再相談は基本的にはなく、対応を完了できていると認識。

③ 多言語翻訳サービス活用の現状について

・無料版の Google 翻訳及び「VoiceTra」を国際交流協会のタブレットへダウンロードして利用している。窓口での利用の際には Wi-Fi を活用。現状では、窓口以外において多言語翻訳サービスの利用は行っていない。
・多言語翻訳サービス利用時にログ等データを取得される可能性があることは把握している。現状では利用実績も少なく、機密性、秘匿性の高い内容への利用は行っていない。機密性の高い対応の際には利用をしておらず、当該地方公共団体のセキュリティポリシーに照らし合わせても問題はない認識である。
・今後の多言語翻訳サービスの課題としては、翻訳の質が低く、誤訳の危険性が高いことが挙げられる。翻訳の精度が上がれば、活用の範囲が広がるのではないかと考えている。

④ 外国人対応における課題と今後の期待

・限られた時間の中で多言語対応を実施している。本来は全ての相談に対し対応を行いたいが、人員、言語等の問題から困難な部分が多く、全てに対応しきれていない

状況。

・そのため、電話通訳、映像通訳なども検討しているが、市として取り組む際に、費用対効果等の課題があるため、現状、踏み出せていない。予算の獲得等、難しい部分が多く、どこまで対応を行うべきか苦慮している。

・千葉市国際交流協会や千葉市の多言語による情報発信に関心がある方に対してはSNS等を通じて情報を届けられるが、それを知らなかったり関心がない方も多く、周知方法が今後の課題である。

・定型の業務があるわけではなく、相談者一人ひとりに合った形での解決策の提案や紹介を行っているため、千葉市としては、現在、標準の仕様書等の希望は特にない。

⑤　やさしい日本語の活用について

・千葉市への相談のうち、55％が相手方も日本語による対応が可能。そのため「やさしい日本語」の必要性は非常に高い。

・ホームページや SNS でも、多言語での表示とあわせて「やさしい日本語」での情報発信を行っている。

・また、令和元年９月に発生した台風 15 号による台風・大雨の災害時に「市政だより臨時号」を発行した際に、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・「やさしい日本語」での案内を行っている。

・千葉市国際交流協会の職員が講師となり、千葉市の職員向けに「やさしい日本語」を活用するための講習を行っている。

2.2.3　群馬県邑楽郡大泉町役場 多文化協働課 多文化協働係

(R2.2.28 ヒアリング)

【基礎情報】

№.	項　目	概　要
1	団体名	群馬県邑楽郡大泉町
2	人口①	41,977 名
3	外国人登録数②	7,997 名
4	外国人住民割合③：②/①	19.05%
5	多い外国人	ブラジル、ペルー、ネパール、ベトナム
6	特記事項	平成 2 年の出入国管理法及び難民認定法の一部改正により急激に南米日系人の企業への就労のため外国人住民が増加。
7	多言語音声翻訳サービスの導入	あり
	・サービス名（事業者）	VoiceBiz（凸版印刷（株））
	・導入時期	2019 年 6 月より導入

【出典等】①「大泉町　国籍別外国人人口表」2020 年 1 月末現在
②「大泉町　行政区別世帯数並びに男女人口一覧表」2020 年 1 月末現在

① 大泉町における外国人対応について

① -1 現状

・来庁される在留外国人については、大泉町在住の外国人のうち、ブラジル人が 57.4%を占めていることから、ポルトガル語を話す人の来庁が最も多くなっている。
・ペルー人住民も同町在住外国人の 12.6%を占めており、スペイン語を話す人の来庁も多い。
・ブラジル人、ペルー人の住民が大泉町に多い要因は、平成２年の出入国管理法及び難民認定法の一部改正により、日系の２世・３世と及びその配偶者に対し、活動や就労の制限のない定住資格が与えられたことによるものである。
・ポルトガル語、スペイン語の住民数が多く、対応の大半がこれらの言語であることから、ポルトガル語の通訳対応が可能な職員５名、スペイン語対応が可能な職員１名の体制で、人による通訳の対応を基本に窓口の運営等を行っている。
・また、群馬県が外国人相談窓口のワンストップセンターを開設していること、現状は大泉町内で対応が完結できている。
・大泉多文化共生コミュニティセンターのホームページ内において、ポルトガル語による情報発信や資料の提供を行うとともに、ポルトガル語版広報紙「Garapa」の提供なども行い、幅広い住民の方へ対応している。

① -2 課題等

・大泉町では上記のとおり多言語対応を進めており、現状、ポルトガル語、スペイン語の対応で問題等は発生していない。しかし、今後拡充すべき言語として、敢えて課題とするなら英語の必要性は高いと考えられる。電話通訳や映像通訳等も検討しているが、セキュリティ、予算双方の問題があり、サービス提供実施には踏み出せていない。

・１日の来庁者数や相談件数を取りまとめているデータはないが、月間百件程度の問合せや相談がある。

・言語圏や文化圏の相違による相談内容の偏りや相違点等を特段感じることはない。多様な内容の相談に対応をしている。

② 多言語対応が必要な業務について

・「地方公共団体における対応業務一覧例」（P.25-26 参照）に記載の業務は基本的に対応が可能。

・相談を受け、全てを大泉町だけで解決することは難しいが、対応をしている機関や団体への紹介を行い、全ての案件に関し、何かしらの解決への道筋を案内している。例えば、住宅や職業についてのご相談については、公営住宅や職業安定所を案内するなど、直接的に住宅や職業の紹介はできないものの、課題解決のための案内や提案を行うといった対応を実施している。

・転入に関する手続き、保育園についての問合せ、税務に関する問合せが多く、長時間の対応が必要なケースも散見される。特に税務関連については、複雑かつセンシティブな内容に発展することもあるが、対応が必要となる窓口に通訳者を配置することで、概ね対応出来ている。

・手続きではないが、生活上のマナーに関するトラブル（騒音トラブル、ごみの分別や出し方など）の相談は一定数存在しており、こちらも必要に応じて対応を行っている。

③ 多言語翻訳サービス活用の実態について

・大泉町では、凸版印刷（株）の「VoiceBiz」を令和元年度より導入。Wi-Fi 接続はしておらず、SIM カード内蔵のタブレットによる対応を行っており、窓口以外の業務の対応も可能。しかしながら、多くの相談や問合せは通訳可能な職員が対応を行うため、使用頻度は多くない。

・多言語翻訳サービスを利用した際、データを蓄積される可能性があることを把握していることから、個人情報やセンシティブな相談、問合せ内容などを扱う際は、個人情報の取扱いの観点から基本的に人的な対応を実施。よって、大泉町における多言語翻訳サービスについては、窓口の多言語対応可能な職員が不在の際、「少々お待ちください。」等の簡単なやり取りへの利用が主な用途となっている。

・前述のように個人情報や機密性が高い内容を取り扱う可能性がある場合は多言語翻訳サービスは利用せず職員による対応を行っており、当団体のセキュリティーポリシー上から問題はない認識である。

・今後、多言語翻訳サービスを活用する上の課題としては、翻訳の正確性、公文書の専門用語や文書名に対応ができていない、また、再翻訳を行った場合でも信頼のおける翻訳文であるのか確証が持てない、話し手の真意や感情等機微にわたる部分の正確な翻訳が不可能等、翻訳の質であると考えている。
・一方、翻訳の正確性の向上及び正確性を数値等で客観視できるシステムが構築されることで、より安心して多言語翻訳サービスを活用できるとの意見もあり、期待される。

④ 外国人対応・多言語翻訳サービス活用における課題と今後の期待

・相談者の 70%以上がポルトガル語話者であり、スペイン語と併せて通訳対応が可能な職員を雇用しているが、対応言語以外の相談が来た際、前述の２言語ほど速やかな対応はできていない。
・また、正確に情報を提供できないとトラブルに発展することも考えられるので、多言語翻訳サービスの利用においては、本当に正確な情報伝達ができているのかの判断基準があいまいであり、若干課題があると考えている。
・在留外国人も生活者の一部であり、住民全体への政策を展開していることから、予算についての課題は特にない。
・今後、多文化共生社会を築いていく上で、多言語対応の重要性が高まることが推測される。多言語対応全体に対する一般的な「多言語対応モデル」の指針やガイドライン等の整備が行われることで、よりよい多言語対応を提供することが可能になるのではないかと期待している。
・主にセキュリティの面からどのような多言語翻訳サービスを利用することが推奨されるか等の記載があることで、対応者（利用者）としても、それらを使って安心して行政サービス等を提供することができるため、前述のようなガイドラインや指針の策定及び整備を行うことに期待している。

⑤ 「やさしい日本語」の活用について

・大泉町役場職員へ向けた「やさしい日本語」の研修を行っており、窓口対応レベルであれば「やさしい日本語」で実際に対応をすることが可能。また、窓口対応だけでなく、HP や災害時にメールでの情報配信を行う際に活用している。
・2019 年の台風 19 号の際には、「やさしい日本語」を活用して外国人向けの台風被害申請のための案内等を実施。
・「やさしい日本語」を活用することで、誤って相手へ伝わることが少ないと感じる反面、利用に不安を感じる部分もあり、どこまで「やさしい日本語」へ変換をしてよいのか、正確に伝えられているのかといった部分が大きな懸念材料。
・外国人住民の傾向としては、同じ国籍の住民が多い人の場合、同国籍の身内や職場の同僚などに通訳を依頼し、来庁されるケースが多く、日本語を話すことができる方は少ない傾向にある。同じ国籍の住民が地域内に少ない人の場合、身内や職場の同僚といった身近なところに母国語を話す人がいないため、自力で事態の解決を図る必要が

あり、日本語を話すことができる人が多い印象が強い。

・「やさしい日本語」を活用することで、「伝わりやすさ」、「安心感」などの点では非常にメリットがあると考えられるが、全ての人に合わせた「やさしい日本語」の形を作ることは難しく、一律での対応ができない部分に困難な部分も残る。

・また、原文から「やさしい日本語」に変換した場合、正確に情報の伝達を行えているのか、適切な文章にできているのか、真意を伝えることができているのかなど、使用者自身の中で判断できない部分も多く、懸念材料も存在する。

・さらに、簡潔かつ明瞭な日本語を活用することは、一方で職員と相談者の適切な距離感のつかみ方が難しくなる。「やさしい日本語」を活用することで、友人や知人との会話に近い形での発話になることが多く、適切な距離感を保つことが難しいという懸念がある。

・現在、既に「やさしい日本語」を活用し、研修等も行っており、引き続き活用を進めていく。

2.2.4　神奈川県 国際文化観光局 国際課、公益財団法人 かながわ国際交流財団（R2.3.6 ヒアリング）

【基礎情報】

№.	項　目	概　要
1	団体名	神奈川県
2	人口①	9,201,825 人
3	外国人登録数②	228,275 人
4	外国人住民割合③：②/①	2.48% ※全国 2.1%
5	多い外国人	中国、韓国、ベトナム、フィリピン、ブラジル
6	特記事項	・日本最大の中華街があり、中国からの移住者が多い。 ・県からの委託事業により、かながわ国際交流財団が、多言語に係るワンストップ窓口「多言語支援センターかながわ」を運営。
7	多言語音声翻訳サービスの導入	導入済み
	・サービス名（事業者）	ポケトーク（ソースネクスト（株））
	・導入時期	2019 年度より導入

【出典】①　「神奈川県 人口統計調査」公表資料　2020 年 1 月 1 日現在
⑥　「神奈川県 県内外国人統計（外国人登録者統計）」2020 1 月 1 日現在

①　神奈川県における外国人対応について

① -1. 現状

・外国人からの問合せ対応の他、<u>外国人対応を行っている神奈川県内の地方公共団体の担当者からの依頼等により、電話通訳やメールでの問合せ対応を実施。日本語による地方公共団体職員からの相談が４割ほどを占める。</u>
・およそ月間約 800 件の対応を実施。令和元年６月に、多言語ワンストップ窓口の、対応言語や対応曜日を拡充。
・<u>新型コロナウィルス関連の問合せが増加</u>しており、<u>災害や大きなニュースが取り上げられた時には入電が増加する傾向</u>（ヒアリング実施日：R2.3.6）。
・委託先の（公財）かながわ国際交流財団において多言語に係る職員を雇用しており、月～金曜日において、英語、中国語、タガログ語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語、ネパール語、タイ語、韓国・朝鮮語及びインドネシア語の 10 か国語について、曜日ごとに対応が可能。
・加えて、「やさしい日本語」での相談にも対応。
・医療・保健福祉・子育て等の分野においては、あらかじめ外国語で翻訳した資料を

用意し、情報提供している。
・神奈川県下各市町村の HP 等を活用し、個別の問合せに対応。
・言語圏、文化圏の違いによって相談内容の差異が生まれることは少なく、「言語の壁」により何かしらの問題が発生した際に相談をする人が多い。

① -2. 課題等
・現在、神奈川県において対応が多い言語は、ベトナム語である。
・希少言語としては、タミル語、ラオス語、カンボジア語、モンゴル語、ミャンマー語等。対応可能な業者等がなく、これらの言語に対する対応が出来ていないことが課題。

② 多言語対応が必要な業務について
・「地方公共団体における対応業務一覧」※に記載の業務については、基本的に対応可能。相談を受けた案件については、基本的に全ての案件について、担当部署や団体へ紹介し、解決への道筋の提案を案内。
・在留資格に関するの問合せが多く、判断の難しいケースも多い。
・金銭トラブルに関する相談も一定数あり、専門機関と連携しながら対応。

事例）金銭トラブル
日本語で入電があり、外国人の方が分からず返事をしている間に契約が成立してしまい、購入してしまうケースが報告されている。

③ 多言語翻訳サービス活用の実態について
・専用機器（ポケトーク（ソースネクスト（株））を購入・利用。
・SIM カードの購入もしているが、窓口での利用の際には Wi-Fi へ接続し利用。
・しかしながら、基本的に通訳対応が可能な職員が対応することから、多言語翻訳サービスの利用は極めて稀。
・SIM カード内蔵のタブレットのため、窓口以外の対応も可能ではあるが、現在、窓口以外での使用はしていない。
・当該サービスの利用に当たり、事業者等に情報が保管されること、利用した場合に情報を取得される可能性があることは了知。そのため、現在、個人情報などの機密性の高い情報を取り扱う場合には利用していない。
・多言語対応は基本的に通訳可能な職員が対応するため、個人情報や機密情報性の高い情報を取り扱う場合は、職員が対応し多言語翻訳サービスは利用していない。
窓口において、多言語対応可能な職員が不在の際、「少々お待ちください。」等の簡単なやり取りの利用が主な用途。そのため神奈川県のセキュリティポリシーに照らし合わせ、問題はない。
・利用している多言語音声翻訳サービスに関する実際の活用上での課題は、翻訳の質が高くないこと、相手からの発話もあるため手間と時間的なロスが発生すること、話し手の話し方や声質によって音声認識が機能しないこと等。

・音声合成の機能や、カメラ機能を利用した画像からの翻訳の対応言語の拡充を求める等の要望あり。

④ 外国人対応・多言語翻訳サービス活用課題と今後の期待について

・在留外国人住民の受入れに当たっては、日本人側が当該外国人の状況について十分に理解していない部分があり、今後、受入側の体制の改善が求められる。
・多言語対応に関する新たな予算の確保は難しい。多言語対応について総務省等から国としての指針やガイドライン類が発表されるなら、各地方公共団体の後押しとなると期待している。また、例えば標準仕様書案等が公開されるなら、多言語対応を実施する上で非常に参考になると考えている。
・他の都道府県や市区町村の多言語対応実施政策項目の一覧等の資料等があれば、参考にすることにより質の高い効率的な対応が可能となり、非常にありがたい。
・特に災害時対応のためには、事前の対策を講じることが必要で、国による対応指針やマニュアル等があれば関係部署への依頼がしやすくなると考えている。

⑤ 「やさしい日本語」の活用について

・（公財）かながわ国際交流財団においては、月～金曜日まで、「やさしい日本語」により窓口や電話による問合せに対応。
・神奈川県の HP においては、多言語及び「やさしい日本語」のページを掲載しており、「やさしい日本語」も多文化共生対応の一環と考えている。
・「やさしい日本語」を活用した方が多言語翻訳サービスの翻訳の質は高いのではないかと考えている。その反面、難易度を下げすぎてしまうと、意味が変わってしまう場合があり、この点に留意しながら活用する必要がある。
・「やさしい日本語」を活用する際のメリットとして、機械翻訳を活用する際に翻訳の質を上げることが可能、また一括で機械翻訳を行う際に有効ではないかと考えている。
・しかしながら、前述のとおり簡単にしすぎてしまうと意味が変わってしまうことがあり、利用者の工夫が必要。
・ただし、「やさしい日本語」についても、現状として職員ごとの対応となっていることから、こちらも併せて国からの指針等が出されると、外国人への対応向上が期待できると考えている。
・また、視覚的に相手に情報を伝えることができるよう、写真やイラストと「やさしい日本語」の双方で説明ができるようなプロダクトがあると、非常に良いと考えている。
・神奈川県では、既に「やさしい日本語」を導入しており、今後も活用を続ける予定。

2.2.5 東京都新宿区 地域振興部 多文化共生推進課 (R2.2.25 ヒアリング(メール))

【団体情報】

№.	項　目	概　要
1	地方公共団体名	東京都新宿区
2	人口①	348,424 人
3	外国人登録数②	42,466 人
4	外国人住民割合③：②/①	12.18%
5	多い外国人	中国、韓国、ベトナム、ネパール、台湾、ミャンマー
6	特記事項	大久保、百人町周辺に中国、韓国人の住民が多い。
7	多言語音声翻訳サービスの導入	テレビ通訳サービス
8	・サービス名（事業者）	どこでも通訳 （(株) スマートボックス）
9	・導入時期	2017 年 4 月
10	・ログ・データの保管 （端末、事業者サーバ）	ログはあり。通話内容は残らないが言語別通話時間は日々記録される。

【出典】「新宿区　住民基本台帳の町丁別世帯数及び男女別人口」（日本人と外国人の合計）
「新宿区　住民基本台帳の外国人住民国籍別男女別人口」令和２年２月１日現在

① 新宿区における外国人対応について

① -1 現状

・新宿区在住の外国人住民のうち、30%以上が中国国籍であり、韓国国籍の住民と合わせると、59%を占めている(令和２年２月１日現在)。
・大久保周辺、百人町に中国及び韓国国籍の住民が数多く集住しており、窓口等での相談や問合せ対応の中で最も多い言語は中国語である。
・多言語対応については、外国人相談窓口として、公益財団法人　新宿未来創造財団に委託し、区役所本庁舎では、英語、中国語、韓国語の相談員を常駐。また、しんじゅく多文化共生プラザでは曜日により、英語、中国語、韓国語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語の相談員を配置。他の言語についてはテレビ通訳サービスで補っている。
・また、外国人が多く訪れる窓口には事前に多言語翻訳した資料等を用意しているほか、HP で多言語による情報発信も実施。必要な主要言語での対応を行っており、概ね問題ないと考えている。

② 多言語対応が必要な業務について

・ヒアリングを実施した地域振興部多文化共生推進課においては、新宿区へ転入してきた外国人向けの新生活スタートブックの作成や新生活の情報をまとめた HP の公開等、外国人に向けての情報提供や相談窓口での対応を行っている。

③ 多言語翻訳サービス活用の実態について

・（株）スマートボックスのテレビ通訳サービスを利用している。

・窓口対応だけでなく相談対応や、外国人住民の住居へ赴く必要がある場合など、必要な際に利用できる体制を構築。テレビ映像通訳であり、録画や記録はしていない。

・当該団体の情報セキュリティポリシーに準じて、利用している。

④ 外国人対応・多言語翻訳サービス活用における課題と今後の期待

・現在、テレビ通訳サービスを導入しているが、自動翻訳については今後、AI を活用することで、精度が上がることを期待している。

⑤ 「やさしい日本語」の活用について

・区政情報課発行の職員向け「情報発信のためのルールブックへ記載し、活用している。

・「やさしい日本語」を活用することで、災害等の緊急時情報の伝達スピードが速くなることが利点として挙げられるが、その反面情報量が減少し、正しく伝わらない可能性がある。

2.3 ヒアリングまとめ

2.3.1　多言語翻訳サービスについて

● 今回ヒアリングを実施した地方公共団体は、在留外国人が比較的多く、既に何らか多言語対応を実施している。これらの団体においては、概ね、対応が必要な外国人、つまり言語が比較的限定されていることから、通訳、語学の堪能な職員等による対応を実施しており、多言語翻訳サービスは利用しているものの、活用は少ない。
一方で、希少言語への対応については、多言語翻訳サービスへの期待が大きい。

● 多言語翻訳サービスによって、ログやデータが事業者に残ることから、同サービスは窓口における簡易な案内等に利用し、複雑な相談事項については通訳や語学に堪能な職員で対応しているのが現状である。

● 情報セキュリティポリシーや個人情報保護条例と照らし合わせ、問題ないとしているケースが多いが、上記のとおり使い分けをしており、地公体における多言語翻訳サービスの利用は限定的であるためではないか、と推測される。

● 多言語翻訳サービスについては、本当に正確な翻訳ができているのか不安視されている点がある。

2.3.2　「やさしい日本語」について

● やさしい日本語については、多文化共生対応の一環として捉えられており、以下のとおり、活用の場等は様々。

・多言語翻訳サービス利用時に活用することで、その場における翻訳の質が上がるのではないか。

・相手方（在留外国人等）が片言であっても日本語対応が可能である場合等にも効果的に使用。

・HP や「市政だより」等において、多言語対応だけでなく、「やさしい日本語」による情報発信等も実施。災害時や新型コロナウィルス感染対応等、緊急時の情報発信にも活用。

● 既に利用している団体や、災害時等の活用をきっかけに職員あて研修を検討するなど、今後も活用されていくと考えられる。

● 一方、「やさしい日本語」に変換することで難易度を下げすぎてしまうと、意味が変わってしまう場合があり、この点に留意しながら活用する必要がある。
原文（日本語）から「やさしい日本語」に変換したことで、正確に情報の伝達を行えているのか、適切な文章にできているのか、真意を伝えることができているのかなど、使用者自身の中で判断できない部分も多い。誤って相手へ伝わることが少ないと感じる反面、利用に不安を感じる部分もあり、どこまで「やさしい日本語」へ変換をしてよいのか、正確に伝えられているのかといった部分が大きな懸念材料。

- 「やさしい日本語」を活用することで、災害等の緊急時情報の伝達スピードが速くなること利点がある一方、反面情報量が減少し、誤った情報を伝えてしまう可能性が懸念点として挙げられる。
- 「やさしい日本語」を活用することで、「伝わりやすさ」、「安心感」などの点では非常にメリットがあると考えられるが、全ての人に合わせた「やさしい日本語」の形を作ることは難しく、一律での対応ができない部分に困難な部分も残る。
- 簡潔かつ明瞭な日本語を活用することは、一方で職員と相談者の適切な距離感のつかみ方が難しくなり、適切な距離感を保つことが難しいという懸念がある。

※【参考】地方公共団体における対応業務一覧例

項目		
１．基本的な手続き	① 引っ越し･住まい	転入・転出
		住居探し
		公営住宅への入居
		その他
	② 外国人登録	入国・出国
		帰化
		在留資格
		パスポート
２．子育て・教育	③ 子育て	子供の健康診断や予防接種
		助成金や給付金
		保育所・保育サービス
		幼稚園
		子育て支援サービス
		その他
	④ 学校教育	小学校
		中学校
		高校
		大学／専門学校
		その他
３．就業	⑤ 就職・仕事	職探し
		職業訓練
		雇用保険・失業保険
		開業・起業
		その他
４．ライフイベント	⑥ 結婚／離婚	結婚
		離婚
		その他
	⑦ 妊娠／出産	健康診断
		病院
		助成金、給付金
		支援サービス、講習会
		その他
５．社会保障	⑧ 国民健康保険	制度について
		加入
		支払方法
		延滞、督促、減免

		給付
		その他
	⑨ 国民年金	制度について
		加入
		支払
		給付
		その他
	⑩ 税金	住民税
		固定資産税
		軽自動車税（市区町村）
	⑪ 高齢者／介護	助成金、給付金
		健康診断
		病院、介護施設
		健康相談
		介護支援サービス、講習
		介護保険
		その他
	⑫ 生活保護	制度について
		申請
		給付
		その他
	⑬ 障害者	制度
		申請
		支援サービス
６．防災	⑭ 防災	避難所
		防災訓練
		防災に関する情報
		被災へのサービス
		その他
７．生活	⑮ ごみ	捨て方
		リサイクル
		その他
	⑯市民活動／コミュニティ	町内会、自治会
		ボランティア
		外国人コミュニティ
		国際交流協会等の支援団体
		その他

地方公共団体のホームページ等を参照

第３章

「やさしい日本語」に関する概要及び活用事例並びに多言語翻訳サービスにおける活用の可能性について

第３章　「やさしい日本語」に関する概要及び活用事例並びに多言語翻訳サービスにおける活用可能性について

3.1「やさしい日本語」

「やさしい日本語」とは、外国人にも分かりやすいように、簡単な語彙や文法で短くはっきり表現する日本語であり、外国人のみならず、知的・発達障害、聴覚障害などの障害を抱える人や高齢者に対しても有効なコミュニケーション手法である。

やさしい日本語は、1995 年の阪神・淡路大震災を契機としてはじめられた「外国人に対する緊急時の言語対策研究会」（文部省科学研究費補助金「国際社会における日本語についての総合的研究」）及び弘前大学の社会言語学研究室（佐藤和之教授）の調査・研究に基づいて、震災時の外国人に対する情報提供において外国語とともに用いることが提案され、その後、減災のための「やさしい日本語」研究会（外国人に対する緊急時の言語対策研究会の後継組織）及び弘前大学社会言語学研究室によって研究・普及活動が行われてきた。東日本大震災時には、その有効性が確認された。

※「在留支援のためのやさしい日本語ガイドラインに関する有識者会議」
（出入国在留管理庁・文化庁）資料より
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri15_00004.html

3.2　有識者会合等の実施

・「やさしい日本語」活用の現状や、多言語翻訳サービスにおける「やさしい日本語」の活用可能性等を確認することとして、以下の９名の学識経験者、有識者等による会合を実施した（会合への出席の都合が付かない構成員に対しては事前にヒアリングを実施）。

【有識者会合】

日　　時：令和２年３月 24 日（火）15:00～16:35
場　　所：総務省　中央合同庁舎２号館・総務省８階「第４特別会議室」
ファシリテータ：(株)エルロン　石川　陽子

【有識者会合】　　敬称略

お名前	ご所属等
打浪　文子	淑徳大学短期大学部　こども学科　准教授
内元　清貴	国立研究開発法人情報通信研究機構 先進的音声翻訳研究開発推進センター 企画室長
各務　文乃 （関谷　聡 様代理）	横浜市　国際局　政策総務部　政策総務課　担当係長 （同 担当課長）
山田　一郎	NHK 放送技術研究所 上席研究員
吉開　章	やさしい日本語ツーリズム研究会／電通

【ヒアリング（会合ご欠席者については事前にヒアリングを実施）**】**　　敬称略

お名前	ご所属等	ヒアリング日時
庵　功雄	一橋大学 森有礼高等教育国際流動化機構 国際教育交流センター 教授	令和２年３月２日（月）
岩田　一成	聖心女子大学 日本語日本文学科 准教授	令和２年３月２日（月）
打浪　文子	淑徳大学短期大学部　こども学科　准教授	令和２年３月 10 日（火） ※会合にもご参加
土井　佳彦	非営利活動法人 多文化共生リソースセンター東海 代表理事	令和２年３月 18 日（水） Web ヒアリング
山脇　啓造	明治大学 国際日本学部 教授	令和２年２月 28 日（金）

3.3　有識者への事前ヒアリング

3.3.1　一橋大学　森有礼高等教育国際流動化機構国際交流教育センター　教授　　庵　功雄 様（R2.3.2 ヒアリング）

① ヒアリングのポイント

・庵構成員は、言語学研究の第一人者であり、災害時における「やさしい日本語」の活用等についても、積極的に取り組んでいる。
・言語学上の「やさしい日本語」の特徴について、また「やさしい日本語」を活用する上での留意点、多言語翻訳サービス利用時に「やさしい日本語」を活用することの利点及び課題、留意点を伺うこととしてヒアリングを実施した。

② ヒアリング概要

●「やさしい日本語」の言語的特徴について

・原文の日本語が難しい際、「やさしい日本語」への変換が重要であり、日本語に慣れていない外国人への情報発信・周知においては、まずは小中学生が理解できるレベル感に書き換えることが必要。
・その際、日本語のレベル分けを行うことが必須。特に、公文書等の複雑な情報を外国人に伝えるためには、中学生が理解出来るレベルの文章から、より分かりやすい「やさしい日本語」へと変換することが重要。
・また、外国人に伝える場合、日本語においては主語や述語、目的語の省略が発生しやすいため、それらの情報を補った上で伝えることが重要である。日本語は自明の事象やモノを省略することがあるが、正しく伝えるためには省略部分をあえて補うことも必要になる。
例えば、「2 週間後に提出してください」といった文章であれば、どこに等の 5W1H の情報を追加することが必要。また、さらに「やさしい日本語」へ変換する場合、どの観点から理解しやすい日本語へ変換するのか、どの対象に対して情報を伝えたいのかというような視点が非常に重要である。
・「やさしい日本語」による情報伝達については、情報を伝えたい相手、特に漢字圏と非漢字圏で留意点が変わる。漢字圏である中国等の外国人に対しては、全てを平仮名化した「やさしい日本語」の活用は逆効果であり、ルビも不要。「やさしい日本語」の活用に当たっては、すべてルビをふるのではなく、相手によってルビの有無を使い分けられるような配慮も必要である。

●日本語以外を母語とする方への災害時の情報発信について

・災害発生時の対応のためには、事前の準備が最も重要である。
例えば「生命を守る行動」と説明した場合、その言葉の中に含まれる複数の状況の可能性を精査し、事前に文章等を取り決めておく必要がある。
・災害発生時に発表する避難勧告等の文章の「元」となるものは、公文書のような難しい文章でも問題はない。専門家が元の文章を理解しやすいように編集して発表

することにより、伝えたい相手にとって分かりにくいという問題は発生しない。

・事前に、想定される災害時に発信する文章をテンプレート化しておくことにより、外国人等だけでなく一般の人にも伝わりやすい文章を作成することが可能。文章のテンプレート化までを専門家に任せることが望ましい。

・公文書を段階的に分かりやすい言葉へ変換した後に、機械翻訳等を利用して外国人等に伝える文章の素案を作成し、次に、外国語に精通している者にのみ理解できるような外国語特有のニュアンスについて、訳者や通訳者が手を加えることで、緊急時でも速やかな情報発信が可能となる。

・文章の素案は、事前に作成することで災害発生時により迅速に情報提供が可能になる。緊急時に修正が必要となる場合においても、原文の日本語を事前に中学生程度が理解可能な日本語に変換しておくことで、希少言語のように対応者が少ない言語の場合においても、希少言語を母語としかつ日本語をある程度理解している外国人に翻訳を依頼することが可能となるため、時間と手間の大幅な短縮が可能になる。

・この際、注意点として、公文書をそのまま機械翻訳を用いて訳すと現状では誤った翻訳結果が出る可能性が非常に高く、専門知識を持つ人の手により、事前に理解しやすい文章を作成しておくことが必須である。

なお、ここで指している専門知識とは、語彙的なものから構造的なものまで多岐にわたるため、言語学や、また翻訳作業を行う上で必要な知識のことを指す。

・災害時の多言語対応については、平時の段階から緊急時のための対策を練ることが非常に重要である。

●多言語音声翻訳サービスの現状について

・近年、音声認識技術が格段に向上したことは明らかである。聾者との会話や、会議をする際、必要な音声を認識し文字へ変換することが可能になった。

かつて米国の心理学者スティーブン・ピンカーは、音声認識の技術について、言語や人物ごとに、発音や発声、音声の区切りなど様々な要素がそれぞれ異なるため、機械によって音声を認識することは不可能であろうという意見を発表していた。

・音声認識技術が発展した上で、機械翻訳の訳質が悪いと言われることがあるが、翻訳を行いやすい文章を作成してから変換する必要がある。その際留意すべき点は、語彙の難易度ではなく、文章構造の難易度である。語彙は、現代の技術で簡単にデータとして投入することが可能であるが、文章構造をデータとして投入することは非常に難易度が高く、文章構造の分かりやすいものに変換することが必要である。

・日本語という言語の特徴は、自明のことを省略することが多いが、自明のことを省略せず使用すること、代名詞の省略を無くすこと等の工夫が求められる。

・日本語に限らず、代名詞の問題は他の言語の世界にも顕在化しており、文章上、おもてに出ないため判別については困難。

・また、同じ文化又は言語圏で生活している人間にのみ共有されている常識は、機械翻訳を用いて伝えることは難しい。暗黙の了解や機微を察することも機械翻訳に求めることは不可能であることから、今後の解決すべき課題であると考えている。

・これらの問題は、機械翻訳の備えるコーパスがどれだけ大きくなったとしても、AI による学習が難しく、機械翻訳として困難な部分に該当する。
・一般的に AI を導入すれば全て解決できると考える人も多いが、AI により全てを解決することは難しく、事前のデータがない状態では何も行うことはできない。機械翻訳にデータを十分な量投入していなければ、翻訳の質の低くなることは当然である。

●日本語教育の必要性について
・在住外国人の居場所を作る方法の一つとして「日本語教育」の必要性が高い。
・情報を発信した際に相手が受け取ることばかりに気を取られがちであるが、受信者が情報を受け取って終わるのではなく、その受信者を新たな発信者として考える必要がある。
例えば、外国人が情報を受け取り、その家族や職場の同僚等に情報を拡散することは考えられる。そのため、発信した情報が多言語に変換される可能性があることを留意する必要がある。
・また、就労や納税等、日本社会で生きていく上である程度日本語の知識は必要。外国人の自己実現のためには日本語教育が重要であると言える。
・さらに、日本語教育に限らず、母国語教育にも重点を置くべきである。例えば、小学校低学年程の年齢の子どもが海外から日本へ移住した場合、日本語の習得が早い反面、母国語を忘れるスピードも早く、日本語教育と母国語教育の両立を目指すことも必要であると考えている。
・他にも、日本独特の和製英語にも問題があり、公の標識が正式な英語や英文になっていない場合、外国人に誤解をもたらし、問題の発生へとつながる恐れがある。
仮に公の標識等を改善したとしても、それだけでは本質的な解決にはならず、外国人が日本語を学ばなくてもよいということにはならない。

3.3.2　聖心女子大学　日本語日本文学科　准教授
岩田　一成 様（R2.3.2 ヒアリング）

①　ヒアリングのポイント

・岩田構成員は、日本語教員の経験が長く、近年は研究テーマとして公用文の難解さとその原因を扱っている。

・現在、様々な地方公共団体や、医療機関、教育機関などを対象にした「やさしい日本語」に関する研修を実施しており、実際の現場での取組みや課題等について把握されている。

・「やさしい日本語」を実際に活用している事例やその際の留意点、多言語翻訳サービスを活用する際の「やさしい日本語」の活用に関する利点及びその課題等について、ヒアリングを実施。

②　ヒアリング概要

●　地方公共団体職員の「やさしい日本語」の活用状況について

・実際に岩田先生が地方公共団体職員向けの研修を行う際に、書き言葉である公用文よりも、話し言葉である窓口での対応のニーズが高いと感じる。ただ、書き言葉である公用文を改めた方が波及効果は大きいと考えている。

・外国人対応だけでなく、福祉関係で高齢者等と話す際に、「やさしい日本語」を活用することで、誤解なく対応することが可能。行政の公文書は非常に難しいことが多く、それが問題の根幹になっている。

● 多言語翻訳サービスの活用状況について

・「VoiceTra」、「ポケトーク」などの多言語翻訳機を活用している地方公共団体は多くあり、実際活用する中で、機械翻訳の性能自体は飛躍的に向上していると考えている。

・併せて音声認識の技術も非常に向上しており、「やさしい日本語」を使わずに話さなくとも翻訳が可能な段階まで進歩している。

・しかしながら課題も存在している。事前に多言語翻訳機により発話する内容が固まっている場合は、事前に翻訳しやすい文章に変換しておくことが可能であり、翻訳しやすいが、突発的な案件の際は柔軟な対応が求められるため、臨機応変な利用が必要となる。

・また、受動態や使役の助動詞が使われる場合は主語の省略が発生するため、誤訳やエラーが発生する可能性が高くなると考える。

・地方公共団体職員の中には、多言語翻訳機を利用することに慣れて上手な職員もいる。彼らは、多言語翻訳機械を利用する際には「やさしい日本語」により簡略化した表現は使わず、主語の省略等に気を付けた文章で利用している。

・運用面における留意点は、調達後利用回数をこなし、機械翻訳との最適な対話方法を模索することが挙げられる。

● 多言語翻訳サービス利用の際の「やさしい日本語」の活用に関する課題について

・外国人が公文書を理解することの難易度が高いことは前述のとおり。
しかしながら、単純に「やさしい日本語」へ変換すればよいわけではなく、言語的な問題だけではなく様々な問題が複雑に絡み合っている。

・特に地方自治体においては、敢えて「やさしく」日本語に変換することを躊躇することがある。例えば、地方公共団体が金銭に関わる情報を直接的な表現により住民に伝えた場合、苦情に繋がることが多く、敢えて遠回しな表現を用いて伝えることが多い。そのため、難解な文章になることが起こりうる。どの言語であっても、遠回しな表現を用いることがより丁寧な印象を与えることは「ポライトネス理論」※として指摘されており、日本語に限らず公文書においてはこのような問題が発生しやすい。

※「ポライトネス理論」：1987 年に、Penelope Broun 博士と Stephen C. Levinson 博士が提唱した理論で、会話相手との関係性を適切または良好に保つため、配慮して発言するというもの。

・また、公文書の場合、正確性を期すために、複数ある可能性を全て記載する必要があり、例外的な事象を生み出さない構造の文書となっている点に留意すべきである。公文書は、全ての課題をクリアにする必要があるため、例外情報をも記載することが求められる。例外情報を記載すればするほど難解な文書になり、例外の事象数が多い都会であればあるほど公文書の難易度が高まることになる。

・また、外国人は「オノマトペ」の理解が難しいため、特にその出現頻度の高い医療現場では注意が必要である。医療現場においては、「やさしい日本語」と多言語翻訳サービスの併用、重要な内容の場合は通訳者を介することが望まれる。

・「やさしい日本語」、多言語翻訳サービスのどちらか一つですべてをカバーできるわけではない。状況に応じて使い分けることが必要である。現段階では「やさしい日本語」のような、少なくとも機械翻訳の際にもある程度有用なものを配慮した日本語は必要である。

3.3.3　淑徳大学短期大学部こども学科准教授
打浪　文子 様（R2.3.10 ヒアリング）

① ヒアリングのポイント

・打浪構成員は障害者福祉についての研究活動をしており、主に知的障害を持った方への支援に関する取組みを行っている。
・「やさしい日本語」を活用した情報提供についての知見があり、「やさしい日本語」の活用の可能性、「やさしい日本語」を活用した知的障害のある方と外国人への情報提供の差異や、類似点等のご意見をいただくこととしてヒアリングを実施。
（当初、有識者会合へのご参加が困難とのことでヒアリングを実施したが、会合にもご参加いただいている。）

② ヒアリング概要

● 知的障害者福祉と外国人対応における「やさしい日本語」の差異について

・知的障害者へ情報を伝達するための「やさしい日本語」と、外国人へ情報を伝達するための「やさしい日本語」のあり方は異なる点がある。
外国人は、第一言語が日本語以外の他言語話者であり、日本語は第一言語にはなりえない。それに対し、知的障害者は日本語が第一言語であり、大きくこの部分に差異が存在する。
・知的障害者を対象とした場合、本人達が情報を取得できるよう文章の工夫と、情報の取得自体を容易なものにする工夫の双方の必要がある。
・また、情報の取得後、更に自分自身から情報を発信できるよう対応することも重要。
・しかしながら、本質的な問題として、知的障害者を対象とした資料、文書等は少なく、知的障害者向けの資料の作成が求められる。
・外国人の場合は、言語だけでなくこれまで生活してきた文化も異なり、語彙に関しても、日本語を第一言語とする知的障害者とは大きく異なる。
・知的障害者の場合、自身が持つ単語のイメージに引っ張られがちである。マイナスのイメージを持つ語彙を使用した際に、ネガティブな意味が含まれていない場合でも、ネガティブに受け取る可能性があるため、一概に「やさしい日本語」への変換は難しく、今後の生活や、人生を左右されるような場合においては、一人ひとりに合わせた言葉の選択が必要になる。
・知的障害者向けの「やさしい日本語」を作成する際に重要なことは、不足している部分を補い追加することにある。外国人向けの「やさしい日本語」は、文章を簡潔にすることに重点を置いており、この点においても相違点を見て取ることができる。
・知的障害者は、そもそもアクセスできる情報源が少なく、今後、知的障害者向けの「やさしい日本語」が世の中に増えていくことにより、自分自身で情報にアクセスし、取得することが可能になると考えている。

●音声翻訳技術と「やさしい日本語」の今後の活用可能性について

・現状では、知的障害者については、Siri のような AI アシスタントの機能が充実することにより情報の取得が可能となると考える。音声から情報を取得することが容易になれば、知的障害者や視覚障害者の方にとっては情報の取得の可能性が高まる。その際、「やさしい日本語」の普及が進み、また、音声認識の機能が進むことで、情報収集という観点からみると「やさしい日本語」の活用可能性は非常に高いものと言える。

・また、多言語翻訳サービスに用いられる音声翻訳技術が更に進歩することで、視覚障害者、聴覚障害者、知的障害者、外国人等向けにそれぞれ分けて「やさしい日本語」を活用する必要が無くなり、幅広く横断的な活用が可能となると考えている。

・外国人との会話において、本来は第一言語による対応が最も適当だが、第二言語として「やさしい日本語」を活用する可能性は、今後非常に期待している部分でもある。

・また、障害者福祉と外国人の関連性を見ると、介護職は慢性的な人手不足もあり、外国人労働者が多く就労している。そのため、外国人と被介護者のコミュニケーションにおいて、「やさしい日本語」の活用が両方向的に求められるものと考える。

・さらに、「やさしい日本語」だけでなく、情報を伝える際に標識やピクトグラム等も活用することで、外国人用、障害者用といった切分けを行う必要がなくなり、前述のように包括的な活用が期待される。

3.3.4　特定非営利活動法人 多文化共生リソースセンター東海
代表理事　土井　佳彦 構成員（R2.3.18web ヒアリング）

① ヒアリングのポイント

・2011 年の東日本大震災をはじめ、被災地での被災者への支援を数多く経験されており、災害発生時の情報発信や多言語対応についての観点からご意見をいただくこととして、ヒアリングを実施。

② ヒアリング概要

●「やさしい日本語」の活用について

・他者とコミュニケーションを取る全ての場面で「やさしい日本語」の活用が可能。
仮に災害発生時に、対象者の第一言語が日本語であったとしても、行政から周知される公文書の内容や語彙については、理解が困難な部分が多い。

・東日本大震災の発生時、自治体から資料を送付され、国際交流協会が多言語で翻訳を行ったが、公文書は行政用語や災害分野等の専門用語が多く使用される傾向にあるため、理解するのに非常に難易度が高く、協会職員でも原文の理解が難しいものもあったと聞く。

・そのため、日本語の難易度のレベルを３段階に分ける必要があると考えている。
１段階目は原文の公文書レベル、２段階目は日本語を第一言語としている一般の方達が容易に理解することが可能なレベル、３段階目は外国人等の日本語学習者を対象とした際に、容易に理解可能となるよう配慮したレベル。

・この際、広義には第１段階から第２段階に修正した文章も「やさしい日本語」と言えるだろうが、狭義かつ一般的には、第３段階目の日本語を学習する外国人への配慮がなされた文章が、「やさしい日本語」と呼ばれている。

・「やさしい日本語」利用のメリットは、相手に理解される可能性が大きく上昇する点。
一方、デメリットは、対象者がはっきりしない場合に、例えば、漢字圏・非漢字圏のように様々な形で「やさしい日本語」を使い分けることが想定されるが、一つの「やさしい日本語」で全ての外国人に対応することが難しい点。

・欧州は、定住する外国人に対して習得する語学レベルの規定を設けているため、ある程度の語学レベルを持った上での生活を求められる。しかし日本には、欧州のように定住外国人に求める日本語のレベルの規定はなく、多くの場合日本語を話せなくても在留資格の取得・更新に支障がないこともあり、外国人が日本語を学ぶ機会を失っていることもあるため、支援者が思うような「やさしい日本語」でも理解が難しい可能性もある。
こうした状況においては、日本人と外国人の歩み寄りの妥協点として「やさしい日本語」を活用することすらも難しい部分があることは否定できない。

・しかしながら、日本語教育の重要性は近年周知され始めており、今後、日本語教育施策が充実していけば「やさしい日本語」に対応が可能な外国人は増加していくものと考えられる。

●災害時の情報発信について

・東日本大震災発生後、「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」においてセンター長として活動していた。多言語による情報提供方法として、11 言語で対応を行い、電話相談のホットラインでは 6 言語で対応を行った。

・2011 年当時は、現在の「VoiceTra」のような機械翻訳も知られておらず、全てを人手で対応していた。2016 年の熊本地震は機械翻訳を少し活用したが、音声翻訳については特に災害用語・表現において実用レベルには至っていないという印象を持った。

・実際に被災地で活動を行い、情報発信等もしてきたが、課題として見えたものが地方公共団体の対応と意識について。NPO 団体の場合、情報を発信した場合の信頼性が公的機関に比べて高いとは言えないため、必ず情報源を示す形で発信している。地方公共団体の HP 等からの発信は信頼性が最も高く、情報の受け手にとって安心感がある。

・しかしながら、地方公共団体の HP の存在を知っている外国人被災者も多いわけではなく、また、翻訳される情報は必要最低限のものに絞られている。

・災害発生時に多言語の対応を行うためには、平時からの準備が必要であり、災害発生後から対応を開始しようとしても対応が後手に回り、必要な時に必要な人へサービスの提供が行えない可能性が高まる。
そのため、既に(一財)自治体国際化協会から多言語資料の配布を行っているが、周知方法に課題があり、十分に活用されていない。

・災害時に大切なことは、「発生後も対応出来ること・対応出来ないこと」を把握し、出来ないことについては提携先、連携先等に事前に確認し、発生後速やかに対応に移せるような体制作りが重要である。

・災害時の「やさしい日本語」の活用の課題は、支援者側に「やさしい日本語」を活用できる人材がまだまだ少ないことである。「やさしい日本語」が効果を発揮するのは、コミュニケーションをとる双方の歩み寄りの結果、妥協点が得られた時と考えている。

・本来は、相手の第一言語による対応が全て可能なことが望ましいが、現実的には第一言語で全て対応することは不可能に近く、そのため受入側の日本社会は「やさしい日本語」を活用する努力を、外国人は「やさしい日本語」であれば理解ができるレベルまで日本語を学習する努力を行うことにより、お互いが歩み寄り、妥協点が見えてくると考える。

・また、このお互いの歩み寄りこそが多文化共生であり、少しでも情報を取得し、自立した生活が送れる人を増やすための方策であると考える。

●　多文化共生に向けて

・多言語対応について、現状として、地方公共団体では現場の人間が手作業で行っている。事前にテンプレート化された資料が用意されていれば、その分、業務効率が非常に向上する可能性は高い。

・また、地方公共団体における情報の多言語化においては、どの部署が対応するのか、どの部署が率先して対応を進めるかという議論が多く、多言語対応が進まない印象が非常に強い。そのため、先進的な事例を取りまとめた資料を一括で作成するとともに、

政府や各省庁から資料の活用を働きかけることで、各地方公共団体の対応を進めることができると考える。

・今後、「やさしい日本語」に関する活動を行っていく上で最も重要なことは、信頼できるエビデンスを集めること。これまで「やさしい日本語」に関する調査は行われてきたが、確たる数値やエビデンスを残すに至っておらず、「やさしい日本語」の有効性や効果を実証できるものがない。

・米国の「Plain English」のように、実際に活用し事例を取りまとめることで、税務関連の回収率の向上や、市民アンケートの回収率などの改善がされており、そういったデータや成果の蓄積こそが、今後「やさしい日本語」を活用することで重要であると考える。

3.3.5　明治大学国際日本学部教授
山脇　啓造 様（R2.2.28 ヒアリング）

①　ヒアリングのポイント

・山脇構成員は、「デジタル活用共生社会実現会議」、また、「多文化共生の推進に関する研究会」等の構成員を務められ、多文化共生に関する有識者として、「多言語音声翻訳、やさしい日本語」の在り方等について知見をうかがった。

②ヒアリング概要

●多言語音声翻訳サービスにおける「やさしい日本語」の活用について

・先般、総務省の会議の中で、「多言語音声翻訳サービスを活用する上で、以前は『やさしい日本語』を活用することが必要である。」と各所で議論されていたが、近年は性能が上がっており、機械翻訳において、必ずしも「やさしい日本語」の活用は必要ない。」との報告が VoiceTra 開発担当者からあった。

・しかしながら、通常の話し言葉や書き言葉を用いて多言語音声翻訳サービスを使用した際に、まだ必ずしも万能ではなく、「やさしい日本語」で話すことで精度向上へ一定の効果があると考えている。

・「VoiceTra」については、英語は TOEIC900 点レベルという話もあるが、実際に試したところまだそのレベルには達していないのではないかという印象を持っている。

●２種類の「やさしい日本語」について

・日本語のレベルを二つに分ける必要があると考えている。一つ目は、難解な公文書を日本語母語話者に分かりやすいレベルまで変換すること、二つ目は、日本語学習者に分かりやすい日本語にさらに変換することである。

・省庁の難解な公文書を、いきなり二つ目の「やさしい日本語」に変換することは難しい。まず、一般の日本人に分かりやすい日本語に直すことが、情報発信する上で欠かせないと考える。また、文書をつくった際、その概要版を用意することで、多言語化を進めることが容易になると考えている。

●コロナ情報について

・R2.2.25 に策定された政府の新型コロナウィルス感染症対策の基本方針には、「国民、外国政府及び外国人観光客への正確な情報発信」とあり、国内の外国人住民が含まれていなかったのは問題である。

・また、厚労省サイトの機械翻訳による外国語のコロナ情報は問題が多い。重要な情報は日本語で発表後、平易な日本語に直し、その上で多言語によって発信をすることにより、迅速な周知が可能になると考える。

3.4　有識者会合議事録

3.4.1　出席者等

敬称略

多言語翻訳サービス利用における『やさしい日本語』の活用に関する有識者会合	
日時・場所	2020 年 3 月 24 日(火)　15:00-16:35 総務省「第４階特別会議室」
構成員 五十音順 敬称略	淑徳大学短期大学部　こども学科　准教授 打浪　文子
	国立研究開発法人情報通信研究機構 先進的音声翻訳研究開発推進センター 企画室長　内元　清貴
	横浜市　国際局政策総務課　担当係長 各務　文乃 （同課担当課長　関谷　聡　代理）
	NHK 放送技術研究所　上級研究員 山田　一郎
	やさしい日本語ツーリズム研究会　代表 吉開　章
	以下の皆さまについては、事前ヒアリングを実施 ※打浪構成員は、ヒアリングも実施
	国立大学法人一橋大学国際教育交流センター　教授 庵　功雄
	聖心女子大学　日本語日本文学科　准教授 岩田　一成
	NPO 法人　多文化共生リソースセンター東海　代表理事 土井　佳彦
	明治大学　国際日本学部　教授 山脇　啓造

ファシリテータ：株式会社エルロン 代表取締役社長　石川　陽子

3.4.2　議事次第

（１）多言語翻訳の取組状況

（２）やさしい日本語の取組状況

（３）意見交換

①　有識者へのヒアリング模様等（事務局からご紹介）

ア．庵構成員

イ．岩田構成員

ウ．土井構成員

エ．山脇構成員

②　多言語翻訳サービス利用における『やさしい日本語』使用のメリットについて

③　同　有効な活用の仕方について

④　同　課題について

（配付資料）

資料１　「多言語翻訳サービスに関する取組等」（総務省）

資料２　「多言語翻訳の取組状況」（内元構成員）

資料３　「多言語音声翻訳と〈やさしい日本語〉」（庵構成員）

資料４　「やさしい日本語と」（岩田構成員）

資料５　「やさしい日本語で伝える」（関谷構成員（代理：各務様））

資料６　「横浜市記者発表資料」（関谷構成員（代理：各務様））

資料７　「構成員へのヒアリング模様」（事務局）

資料８　「AI翻訳向けやさしい日本語に関するメモ」（吉開構成員）

3.4.3　やりとり模様

議題１　多言語音声翻訳の取組状況

【総務省（安藤課長補佐）】

・総務省情報流通振興課においては、多言語翻訳サービスの普及推進について取り組んでいるところ。国際戦略局研究推進室、NICT においては、2020 年オリンピック・パラリンピック以降、2025 年の大阪関西万博、さらにその先を見据え、技術開発を進めている。

・本会合の背景について、総務省、厚生労働省の両政務官の共宰により、2018 年から「デジタル活用共生社会実現会議」を開催。これは、年齢や性別、障害の有無などに関わらず、ICT を活用し、その恩恵を享受し、また担い手となり、誰もが豊かな生活を送れるインクルーシブな社会の実現を目指すもの。当該会議の「ICT 地域活用コミュニティ創造部会」においては、多文化共生に向けての ICT 活用支援策が検討されたが、在留外国人の生活基盤の支援のために、「言葉の壁をなくす」ことが意見として出され、「やさしい日本語」の活用についても提言されている。

・「やさしい日本語」が、多言語翻訳機能自体の向上に資することは難しいと考えられるが、実際の対面時などの場において「やさしい日本語」を意識することで、その場の、より正確な翻訳と円滑なコミュニケーションが可能になるのではないかと考えている。

・総務省としては、「やさしい日本語」そのものについての活用の推進、また、本有識者会合において、「やさしい日本語」の活用そのものについて推進するものではないが、多言語翻訳サービス活用時における効果等があれば確認したいと考えている。

・なお、令和元年 12 月に閣議決定された「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」においては、法務省及び文化庁が「やさしい日本語」のガイドラインを作成することとされている。その後、両省庁により、同年 12 月 26 日に、在留外国人支援のための対応策としての会合が開催されている（本有識者会合の庵構成員、岩田構成員も参加されている。）。

・総務省と関係各社が、2014 年から産官学で取り組んでいる「グローバルコミュニケーション計画」について紹介するが、大きな目的は「言葉の壁をなくす」こと。2019 年 4 月現在で 208 団体が加盟し、活動している。

・各社のサービスも普及してきており、例えば、ソースネクストの「ポケトーク」は、14 か国で展開、世界シェアで見ても３割ほどを占めていると聞いている。

・多言語翻訳技術自体に関しては、今後も開発していく予定であり、2020 年のオリンピック・パラリンピックを一つのメルクマールにして逐次通訳、2025 年の大阪関西万博を目標に同時通訳を目指して、NICT で研究を進めていただいている。

・多言語翻訳と「やさしい日本語」の関係性については、多言語翻訳については、今後も更に技術開発予定であるが、現時点では「やさしい日本語」を活用することで、その場その場でのより正確な意思疎通を行うツールとしての活用が可能であると考えている。今回はそのあたりを中心に、有識者の方々からご意見を頂戴したい。

・在留外国人にはまずは日本語を習得していただくことが重要であるが、そのため、外国人側も、実際に対応をする地方公共団体職員等も「やさしい日本語」を意識することも重要ではないかと考えている。

【NICT（内元構成員）】

・NICT では、音声翻訳の研究開発を進めており、その成果を試していただけるように、アプリ「VoiceTra」を公開している。
・本アプリは 31 言語対応が可能。現時点では、比較的短く話した場合に高い翻訳を行うことが可能。重点言語としては、日、英、中、韓をはじめとしたアジアの言語、ヨーロッパの一部言語を対象として強化している。
・現在、470 万ダウンロードされており、シリーズ累計としては、600 万ダウンロードを越えている。ご利用いただいたログを精度向上に活用し、さらなる高度化を目指している。
・NHK をはじめマスコミで紹介されるたびにダウンロード数が上昇している。近年、特に高い評価を得るようになった。
・仕組みは、簡単に言うとネットワーク型の音声翻訳である。これは、アプリを介して音声を取り入れ、そのデータについてインターネットを介してサーバで処理した上で、再びインターネットを介して端末アプリから音声を発話させるというもの。
・サーバ内の処理については、大きく分けて三つの処理を組み合わせている。まず、音声を認識し文字に変換する処理（音声認識）、次に文字を多言語へ翻訳する処理（機械翻訳）、最後に翻訳を行った文字を再度音声に直す処理（音声合成）である。
・AI、深層学習も既に取りこんでおり、最近はかなり精度が向上している。翻訳に関してはニューラルネットワークの方法を採用しており、意訳が可能なレベルにまで来ている。
・資料２の P. ５を見ていただきたい。ここの例では、従来は「この地域は浸水想定地域は関東大震災のタイプです」と翻訳されていたものが、新方式を採用することで、「この地域は関東大震災型で浸水が想定されている地域です。」とより分かりやすい文章へ翻訳が可能なレベルになっており、かなり精度の向上が見られる。タクシー、買い物、防災などにおける翻訳精度は８割から９割に達するなど向上が見られる。
・ここまで進歩するために 30 年ほどを要しており、長い基礎研究を行って 2008 年頃に概ね形作られ、近年 AI の導入により実用的なレベルまで来ている。
・なお、これまでに２度ほどシステムのパラダイムシフトがあった。最初はルールベースと呼ばれる、人が書いたルールを機械が忠実に守り動くもの。次はコーパスベースと呼ばれるデータを大量に投入することで、機械がルールを自動学習するモデルへの変化。さらに近年では、ニューラルネットワークを活用することで、その精度が大きく向上している。
・様々な企業において、技術を活用し利用していただいている。短い会話であれば特に意識せずに通常の翻訳は可能になっている。会議などで翻訳を利用したいというニーズは以前からあるが、この点に関しては、課題はあるもののそのプロトタイプの

システムがすでに開発されている。

- 従来の方法では、文の区切れ目で翻訳を行っていたのだが、現システムは文の区切れをより詳細に検出することが可能になっている。ご覧いただいたレベルであれば対応は可能になってきているが、課題はまだ多くある。
- まずスピードの問題である。人の同時通訳の場合、即時に対応が可能であり、それと比べるとスピードに大きな差がある。逐次的な機械翻訳では、文章の全てを翻訳するため時間がかかる。また、発話された文章の情報のみを考慮している。一方、同時通訳では、限られた時間の中でコンパクトに翻訳するといった対応が求められるため、そこまで目指す場合、文脈を考慮するとともに、発話された文章以外の要素をも考慮して、先を予測しながら訳す必要があると考えられる。発話の背景となる分野も考慮し、精度向上を目指していくことが今後の課題であると考えている。それらの分野についても研究し、精度の向上を目指していくことが今後の課題であると考えている。
- またデータ量も非常に重要。膨大な量のデータを収集することで精度の向上に寄与できるが、これまではデータの確保にかなりのコストがかかっていた。そこで、できる限り低コストで良質なデータを大量に蓄積するために「翻訳バンク」のプロジェクトを行っている。既に企業が持っている対訳のデータを提供してもらう代わりに、NICT のシステムを安く提供するという取組みである。

議題２　やさしい日本語の取組状況

① 事前ヒアリングを実施・資料提出のあった有識者の意見（事務局から紹介）

● 庵構成員

・近年の日本における人口の減少に伴い、人手不足が深刻な問題となっており、国内における外国人労働者数の増加、外国人人材の受入れは日本経済のためにも不可避。
・その際、ただの「労働力」として外国人人材を扱うのではなく、30 年後の日本において、「日本人」「外国人」という国籍の問題ではなく、日本に在住する人間が対等に活躍する場が保証され、税金や社会保障の問題点が改善される社会を目指すことが一つの目標となるべきである。
・「やさしい日本語」は突然現れたものではなく、阪神淡路大震災の際の経験から生まれたもので、今日では災害時はもとより平時の情報提供にも活用されている。
・平時の情報提供においては、旅行者や短期滞在者と、定住者・長期滞在者とに分けて考える必要があるが、前者に対しては正確な英語使用による対応を考えるべき。また、和製英語の使用や外国人に理解できないイラストの使用はやめるべき。
・一方、後者については、英語、多言語、「やさしい日本語」での対応が想定されるが、この中では、現状「やさしい日本語」による情報提供がもっとも妥当であると考えられる。その具体例として、各地方公共団体の公的文書の書き換えや「News Web Easy」の取組みがある。
・「やさしい日本語」には、新たに日本に移り住んだ外国籍住民の、日本社会における「居場所づくりのためのやさしい日本語」、外国にルーツのある子どもが年齢相応の日本語言語能力を獲得するための「バイパスとしてのやさしい日本語」という二つの側面がある。
・「やさしい日本語」を目指すときに、まず日本人の発信者自身が難解な日本語の使用をやめ、普通の日本人なら誰でも理解できるような日本語にするべき。また、災害には多言語で発信することを前提として、「やさしい日本語」での発信もこれに加えることが大切である。
・機械翻訳が進んだとしても、言語の二義性や言外の意味を汲み取って行動することなどは、依然として言語上の壁として立ちはだかるだろう。しかし、機械翻訳は確実に進歩しており、そのことに対するニーズも高い。AI が言語面で人間をしのぐということよりも、利用する側の人間がそれをうまく使うことが重要。そのためには、専門家の使う日本語が、一般の日本人にとって理解できる形にすることが大切である。（詳細は資料３。）

● 岩田構成員へのヒアリング模様

・岩田構成員は、現在様々な地方公共団体や、医療機関、教育機関などを対象にした「やさしい日本語」に関する研修を実施しており、実際の現場での取組みや課題等に関する資料をお預かりしているのでご紹介する。
・地方公共団体窓口、医療現場、教育現場などの場面における日本語は、外国人だけで

なく一般的な日本語話者であっても理解が難しい。まずは、一般的な日本語母語話者であれば即時に理解が可能な日本語へと、発信者が変換することが重要である。そのような日本語を活用することで、多言語翻訳サービスの活用に繋げることも可能になる。

・音声翻訳サービス「VoiceTra」は、現状の音声認識技術の向上もあり、「やさしい日本語」を活用しなくても、ある一定の効果を出せるレベルになっている。しかしながら、医療や教育などの複雑な内容の場合には、相手の母国語で伝えることも必要であり、その際、多言語翻訳サービスや電話通訳などを活用した多言語での対応が求められる。

・多言語翻訳サービス利用の際の留意点として、具体的には、発話者の名詞の省略が課題となることが多く、省略された名詞を補いながら利用することで多言語翻訳の活用の可能性は上がる。

②　横浜市における取組紹介

＜各務さま（関谷構成員代理）＞

● 資料５・６参照。

・資料５は「やさしい日本語」について横浜市で作成している実用的な冊子。ご参考までに参照願いたい。

・横浜市の状況については、横浜市内には約 375 万人の市民が居住し、10 万人ほどが外国籍住民である。平成 31 年４月に 10 万人を突破し、大阪市についで日本で第２位の外国人人口となっている。過去５年間で３割の増加傾向にあり、今後入管法の改正に伴い、更に増加すると考えている。

・横浜市で外国籍住民と接する機会としては、住民登録のため窓口に来る方が最も多い。また、外国人の相談対応、日本語教室を開催する場所として、（公財）横浜市国際交流協会がある。市内 10 か所に「国際交流ラウンジ」を設けており、横浜市内 18 区のうち 10 区に設置している。国際交流協会へ出かけなくても相談等できるような形を取っている。

・外国人人口が増加していく中で、中国、韓国、最近はベトナム、ネパールなど国籍も多様化している。そのため職員など人での対応ができない部分も出てきており、ICT の活用が必要になると考えている。

・横浜市ではテレビ電話通訳サービスを活用している。平成 29 年４月 28 日に記者発表しており、18 区中５区でこの ICT タブレットを活用している。タブレットの画面の向こう側にコールセンターがあり、コールセンターの方が通訳となって３者で話をするシステム。令和２年度には 18 区に配備する予定である。しかし、人を介在させるため、費用が高くなってしまっていることが問題。そのため、今後、「ポケトーク」のような AI 翻訳機能を利用することもえている。

・それぞれメリット、デメリットがある。テレビ通訳は、通訳者が文化的背景なども配慮した上で相手と話ができる点が大きなメリットであると考えている。デメリットは、単価が高いところ。

・一方、AI 翻訳機は単価が安い反面、精度にばらつきがあり、行政用語への対応ができていない部分もあり、今後活用をしていく上での課題であると考えている。
・現在、５区で ICT 機器を利用している。この５区は外国人住民が多い地域であり、職員が窓口対応をする際に、「やさしい日本語」を活用している。
・当該地区の職員は「やさしい日本語」に慣れているが、今後、18 区に展開をするに当たり、「やさしい日本語」への職員の理解がさらに必要になってくるのではないかと考えている。
・ICT に頼りつつも、職員の中で「やさしい日本語」の普及を進めていきたいと考えている。

議題３　意見交換

① 事前ヒアリング実施の有識者意見（資料７。事務局から紹介）

ア「やさしい日本語」を活用した情報発信について

【庵構成員】

・多言語に関し、災害時の情報発信の点から見ると、公文書等の難易度の高い文書については、段階的にやさしくした日本語について、機械翻訳などを利用してある程度の素案まで作成し、残りのアウトプットを翻訳者や通訳者が手を加えることで、緊急時であっても速やかな情報発信が可能になる。

・このデータは事前作成が可能であり、緊急時に修正が必要な場合でも、原文の日本語を明確化することで、希少言語のように対応者が少ない言語の場合にも、希少言語を母語とし日本語をある程度理解している外国人へ翻訳を依頼することが可能になるため、時間や手間の大幅な短縮が可能になる。

・「やさしい日本語」は、翻訳の際のツールの一種として活用が可能である。

【岩田構成員】

・実際に地方公共団体職員向けの研修を行う際に出てくる課題は、公文書等の書き言葉よりも窓口対応での話し言葉である場合が多い。

・「やさしい日本語」を活用することで、より簡単に対応することが可能である場合がある。行政の公文書が非常に難しいことが多く、その部分が問題の根幹になっていることは明白である。

・「やさしい日本語」は、多言語への変換だけでなく、福祉的な意味合いでの活用も可能であり、活用の可能性は幅広い。

【土井構成員】

・情報を発信する際に、公文書内には業界用語や専門用語が多く使用される傾向にあり、非常に難易度が高い。そのため日本語の難易度のレベルを三段階に分ける必要があると考えている。

・一段階目としては原文の公文書レベル、二段階目としては日本語を第一言語としている一般の方が容易に理解することが可能なレベル、三段階目として外国人などの日本語学習者を対象とした際、より理解を容易にするため、内容に配慮したレベル。

【山脇構成員】

・米国では、「Plain English」と呼ばれる平易な英語が活用されている。日本においても、「やさしい日本語」について、幅広く活用することが望ましい。

・また、公文書等の難解な文章から「やさしい日本語」へいきなり変換するのではなく、最初に、一般の日本語母語話者が理解しやすい文章を作成することが必要。

イ　多言語翻訳サービス利用における「やさしい日本語」の活用可能性について

【庵構成員】

・音声認識の技術は非常に向上したと言える。そのため、多言語だけではなく聾教育など様々な面で活用することが可能になった。
・しかしながら、一般的に使用される日本語を翻訳しようとした際には、問題が発生することも多い。特に日本語の特徴として、自明の事象を省略することがあり、目的語などを省略した場合や、暗黙の了解について発話した際に、AI が認識せず、エラーとなる確率が高くなる。
・技術としては向上しており、人が「やさしい日本語」などを活用し、上手に AI を利用することが求められる。

【岩田構成員】

・現状の音声認識技術については、高性能であると言える。そのため、「やさしい日本語」を活用せずとも、多言語翻訳サービスを活用することが可能になってきた。
・しかしながら、すべての対応が可能でも万能なわけでもなく、主語の省略等でエラーの原因となることが多い。
・したがって、意識的に文章内で単語の省略を行わないことなどで、より高い精度の翻訳を行うことが可能である。

【土井構成員】

・東日本大震災直後、「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」において、被災者の支援を行った経験があるが、当時は現在のような多言語翻訳サービスはなく、活用されてこなかった。
・2016 年の熊本地震の際には、被災者支援の際に活用したところ、その際、翻訳の精度としては改善の余地があることが分かった。これらのツールの使用には工夫が必要。

【山脇構成員】

・日本語母語話者が扱う一般的な日本語を正確に翻訳することは現状の技術では難しい。そのため「やさしい日本語」を機械翻訳に活用することの意味は現段階ではあると考えられる。
・また、現状、まだ人による翻訳は重要である。しかし全てを翻訳者が対応をすることは難しいため、状況に応じた機械翻訳の活用が求められる。

② 意見交換

テーマ１：「やさしい日本語」使用のメリット

【山田構成員】

・NHK では 2012 年から「NEWS WEB EASY」において、ニュースをやさしく伝え、インターネット上で公開するサービスに取り組んでいる。

・日本語教師が２名、OB の記者が２名の計４名によって、１日５記事を配信している。ギリギリの体制によりやさしい日本語のサービスを展開している。

・NHK の報道の文章はもともと長い。１文が 100 文字を超える文章も珍しくないため、機械翻訳を行った際になかなかうまくいかず、市販の自動翻訳機での対応が難しい状況である。

・現在「やさしい日本語」により取り組んでいる部分は、1 文最大 60 文字ほどで進めている。文章を短くすることは機械翻訳をする上で非常に意味のあることだと考えている。

・ただし、現在の機械翻訳はニューラルネットワークを使用したものが主流であり、綺麗な翻訳を作るのであれば、「やさしい日本語」と英語などのペアを大量に作る必要が出てくる。100 万対ほど集める必要があるが、現在、「やさしい日本語」によるものがそこまでないのが現実であり、もちろん英語についても同じことが言える。そのため、今後難しい部分もあるのではないかと考えている。

【内元構成員】

・山田構成員のご意見はそのとおり。多言語音声翻訳そのものの仕組みとして、対訳の場合、日本語文と、その言語の文の対を集め、その形を基に学習するという形を取っている。

・例えば日本語から何か翻訳する場合に、対訳集と似た形の文章を入力してもらうと、うまく翻訳を行いやすくなるが、違うスタイルの文章の場合、機械にとっては難しいものになる。

・収集したデータについては、「やさしい日本語」と他言語の対訳自体はあまり多くはなく、通常の日本人、外国人の方が話す文章の対訳は多く集まっている状況になっている。データベースとしてこのような形をとっているため、入力データを「やさしい日本語」にしたからと言って、必ずしもうまく翻訳できるとは限らない。つまりデータベースに依存しているわけで、そのデータベースとマッチすればうまく翻訳を行うことができるということ。そのため、多言語翻訳サービスにおいて、必ずしも「やさしい日本語」が必要だとは言えない。

・また、文章を補ったほうがよいという話が出たが、なぜ補ったほうがよいかと言うと曖昧だからである。日本語は省略されやすく、人はある程度忖度をしながら、文脈から発話意図を補っている。しかしながら、機械にとっては省略が多い文章は、訳の選択肢が多い一方で、参照できる情報が少ないために絞り込めず、曖昧なものになってしまう。結果として間違った訳になってしまうということがある。また、省略

部分を補うことで意味が明確になり、機械にとっても訳しやすい形になるというメリットはある。
・つまり、「やさしい日本語」に合わせたシステム設計がなされているわけではないのだが、「やさしい日本語」にしたことが、結果として訳しやすい入力になっているということは言えるかと思う。

【吉開構成員】
・資料８により説明する。通常のやさしい日本語と AI 翻訳の上での「やさしい日本語」を考えた際、それぞれ重なる部分と重ならない部分があると考えている。
・まず、通常の「やさしい日本語」は、多言語対応をする際の一つのジャンルとしての「やさしい日本語」と考えればよい。しかし、AI 翻訳を考える際には、AI への「媒介語」としての別個の「やさしい日本語」を考える必要がある。これは必ずしも外国人に話す際に使われる「やさしい日本語」と同じではない。
・AI 翻訳のために主語等を補うといった種類の「やさしい日本語」を活用することは可能だし、するべきだと思う。
・たとえば、日本語から AI 翻訳用の「やさしい日本語」をアプリ等で変換し、そこから多言語へ変換するというようなことが考えられる。その際に、発信者が大もとの日本語の文章以外にもう一つ「やさしい日本語」の文章を作ることが非常に重要であると思う。
・多言語翻訳サービス利用における「やさしい日本語」の活用に関しては、大きなメリットはコストカットであると考えている。ただし、発信元が二つの文章を作るということが社会的に受け入れられるかが大きなハードルだと考えている。
・本有識者会合が開催されるということは、本格的に AI 向けの「やさしい日本語」を考えることが必要になったことの証しであると考えている。
・AI 翻訳のための「やさしい日本語」と、人間のための「やさしい日本語」には重なる点が二つある。一つ目は、リアルタイムの口頭コミュニケーションであること。もう一つは、大量に翻訳をする際に活用できることである。非リアルタイムの中でも使えると考えている。
・今回、私が提案する「やさしい日本語」が、今の「やさしい日本語」と大きく違うところは、単語レベルでの言い換えの必要がないこと。単語については各言語との対訳表を作成することができるため、やさしく言い換える必要がない。現在の研究資産を生かした上で、AI 翻訳活用時に配慮が不要なものと、配慮が必要なものとの区別をした上で、産官学が協力して研究開発することが望ましい。
・資料８の P. ４をご覧いただきたい。現状では、英語・中国語・韓国語などの多言語への翻訳を専門家に依頼する際には非常にコストがかかる。しかし情報発信者が自ら「やさしい日本語」で日本語原文を作成し、機械翻訳をすると、かなりのコストカットにつながることは明らかである。

【各務構成員　（横浜市　関谷課長代理）】

・現状横浜市では、テレビ通訳を活用しているため、コールセンターのスキルが高く、「やさしい日本語」を活用しなければコミュニケーションをとることができないということはないかと考えている。
・しかしながら、テレビ通訳で対面での対応になるため、場面によっては「やさしい日本語」を活用することでより円滑にコミュニケーションが可能になると考える。

意見交換テーマ２：「やさしい日本語」の有効な活用方法

＜石川ファシリテータ＞

・やさしい日本語」の多言語翻訳における有効な活用方法としてはどのようなものがあるでしょうか。

【吉開構成員】

・多言語翻訳が必要な範囲は、人間の生活全てと言えるほど広い範囲になっている。しかしながら、人権や命に係わる部分については、機械に任せるのではなく常駐の通訳や電話通訳などを活用することが必要なのではないかと思う。
・AI 翻訳については、民間においても行政においても活用しやすいものであると考えている。

【打浪構成員】

・私は、知的障害のある方でも比較的言語コミュニケーションが可能な、軽度・中度の知的障害の方への情報発信やコミュニケーション支援について研究をしており、知的障害者向けの「分かりやすい情報提供」という形で研究・実践を行っている。「やさしい日本語」と知的障害者向けの情報発信の相違点、共通点なども研究してきた。
・知的障害者向けの分かりやすい情報提供といってもあまりイメージを持ってもらえず、社会的な普及も非常に遅いものになっている。
・知的障害者の場合、支援者がついていればよいという考えがあり、当事者は自身での必要な情報へのアクセスが難しく、支援者を頼らざるを得ない構図が続いてしまう。
・すべての日本語が分かりやすくなれば支援者が必要ないという意味ではないが、多くの部分でこのような構図があるため、社会的な普及ができていないのが現状である。
・「やさしい日本語」のように、分かりやすくなっているものがあれば、少しでも知的障害のある人に情報が届きやすくなると考えている。例えば「NEWS WEB EASY」を実際に軽度の知的障害者の方に読んでもらうと、非常に分かりやすい、今後活用したいという方が多くいらっしゃる。しかし情報源へのアクセスの方法や手順が分からず、活用できないというところに知的障害者独自の課題がある。
・先ほど、多言語翻訳など ICT の活用に関してお話を伺っていたが、知的障害のある方は活用が難しいところが多くある。活用方法をどのように伝え、教えるのかが難しい。

・今後 10 年で社会のあり方が変わり、教育現場へも ICT の活用が広がり、ギャップを無くすことで様々な活用が可能になり、メリットが増えていくと考えている。
・「やさしい日本語」と知的障害者向けの情報提供の共通性は非常に多くある。文章の長さについても先ほどお話をいただいたが、知的障害のある方に対しては 30 文字以下などのルールがあり、これは「やさしい日本語」の考え方に非常に近い。
・一方、相違点としては、知的障害者の場合、日常的に見聞きする情報に対しての知識や関連する経験を持っているため、難易度が高くても接する頻度が高い用語は知っていることが多い点などがある。
・社会福祉の領域には、「やさしい日本語」を普及させるべき場所は多くある。医療や災害時の情報提供など、分かりやすい情報源があることは非常に重要なので、今後活用できるような告知が必要であると考えている。
・関連して、難解な文章を「やさしい日本語」へ変換する技術があるのは、非常にありがたいと考えている。行政の窓口などにおいて、軽度の知的障害者の方で日本語から「やさしい日本語」への通訳を利用してみたい方は多くいると思われる。
・横浜市障害福祉課と連携し、いくつかの文書の分かりやすい版を作って実際の利用につなげている。行政文書を変えることができるのだということを改めて実感した。
・形式を変えても問題ないものは変更し、形式が定まっているものについては、補足を記載して分かりやすい説明を加えることで対応した。
・今後このように、行政と一緒になって、研究、社会的実践を進めることが必要であると考えている。防災関係、生活保護関連の書類などに、分かりやすさへのニーズが高いようである。
・軽度の知的障害者の方のニーズと重なる部分が多く、今後「やさしい日本語」の活用のポイントとなるのではないかと考えている。
・知的障害がある、発達障害がある方に共通することだと思うが、情報の認知そのものに難しさを感じる方が多くいる。日本語を分かりやすくすることも重要であるが、どのように情報を受け取るか、どのような媒体でどのように配置すべきか、それをどうすれば効果的に情報を受け取っていただけるか、特に視覚的な部分の追究が必要であると考えている。
・外国の方とも一部共通すると思うが、ニュースなどであれば、言葉だけではなく音声、動画、写真など、一目見た際に情報をどれだけ多く伝えられるかが重要だと考えている。特に写真やイラストなどの視覚的な情報を重視している方もいるため、これらを「やさしい日本語」へ付加していただけるとより良い配慮になると考えている。
・知的障害の方への支援については課題が多くあるが、「やさしい日本語」の技術、「やさしい日本語」への翻訳が進むことで障害福祉分野にもより寄与できると考えている。
・聴覚障害がある方への情報提供に関わった際、UD トーク※のようなものを活用すると、聴覚障害がある方はもちろん、発達障害の方、留学生の方がしっかり見ており、情報取得の手助けとなっていた。

※UD トーク：ユニバーサルデザイン支援のためのアプリ。音声のやりとりを文字化する。

・岩田構成員によると、「やさしい日本語」だけでなく知的障害のある方や、発達障害のある方への対応の際、外国人とのコミュニケーションに活用できるものが多くあるとのことなので、今後より大きな枠組みで連携し、進められることを期待したい。

【吉開構成員】
・ただ今の打浪構成員のお話の中で、普通の日本語を「やさしい日本語」へ変換する技術が求められているとのことだが、実際に NICT が行っている多言語翻訳コンテストで総務大臣賞を取られたアルファサードという会社が既に行っている。これは普通の文章を「やさしい日本語」へ変換することを試験的に行っているもの。
・省略されている文章を自動的に補うことは難しいが、原文のままよりは多言語翻訳の際に活用できると思う。
・また、「やさしい日本語」に書き換えることに対して、各職員が知識を身につけて、自分で変換するのは大変ではないかと考えている。AI 翻訳向けの「やさしい日本語」のあり方を考え、平易な日本語との関連について、どのように技術的に解決をするかを考えた際に、飛躍的な向上になると考えている。

【内元構成員】
・先日行われた多言語翻訳コンテストについて紹介する。
「多言語音声翻訳コンテスト（第２回）の結果」（令和２年３月 16 日、総務省・NICT）
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01tsushin03_02000296.html
・試作品コンテストにおいて、アルファサード（野田　純生様）の、「やさしい日本語化エンジンと多言語音声翻訳を組み合わせた『やさしい日本語化支援』アプリ」が総務大臣賞（最優秀賞）に選ばれた。Web ページの普通の日本語を「やさしい日本語」に自動変換するという技術である。辞書を充実させ、変換のアルゴリズムなどを考えるなど、これまで地道に研究をしてきた方である。
・実際に、翻訳部分のみではあるものの、日本語から「やさしい日本語」に変換し、その後、多言語へ変換し評価するということをされていた。定性的なものではあったが、「やさしい日本語」変換後、原文を多言語翻訳する際にどのように変化するかというところをいくつかのサンプルを活用し、評価されていた。
・「やさしい日本語」に変換後の方がよい結果が出ることを説明していた。入力の内容によっては、うまく翻訳ができるケースがあることを示したケースである。翻訳の部分においても、実現性が高いことから評価され、大臣賞を受賞された。つまり、活用の可能性を示した例と言える。

【山田構成員】
・一点確認をさせていただきたいのだが、本有識者会合の範囲としては、多言語翻訳が大きな目標で、「やさしい日本語」は今後利用する、もしくはともに活用の可能性が増えてくれればよいということだろうか。

【総務省】
・おっしゃるとおり。総務省としては、多言語音声翻訳の普及推進が大きな目標。
・多言語音声翻訳を利用する上で「やさしい日本語」を活用することで、その場その場の翻訳における精度の向上ができるのではないかと考えており、皆さまのような有識者の皆様にお集まりいただき、議論を頂戴したいと考えている。
・「やさしい日本語」自体のガイドライン作成等の考えていないが、併せて「やさしい日本語」の利用の利点を周知するということは今後ありえると考えている。

【山田構成員】
・次の議題、課題に関わる部分を考えると、多言語翻訳を主眼に置いた場合、入力データを収集することが非常に重要になると思う。
・そのためには、AI 翻訳のための「やさしい日本語」のガイドラインが必要になるのではないかと考えている。そしてそれは外国人のためのやさしい日本語のガイドラインとは違うものであると考えている。
・NHK でも「やさしい日本語」を作る際に、(情報提供の) 対象者の日本語能力を決めている。機械翻訳についてもニューラル翻訳、統計翻訳などの翻訳システムに応じた「やさしい日本語」のレベル分けをすることが必要になるのではないだろうか。
・各地方公共団体でも「やさしい日本語」のデータを作成されており、既に作ってあるデータの有効活用、共有を進めていくことが最も重要だ。
・NHK では「やさしい日本語」のサービスのほかに、英語や多言語のサービスも行っているが、「やさしい日本語」のサービスはやめない。「NEWS WEB EASY」については、閲覧数が多く、日本語の勉強に活用をされている。このような様々な活用の形があってよいのではないかと考えている。
・多言語翻訳だけとしてしまうと ICT に頼り切った外国人になってしまう恐れがあり、共生するということを考えると、外国籍住民が日本語を学習する上で、「やさしい日本語」を活用していくという方向性も望ましいものであると考えている。

意見交換テーマ３：課題

【吉開構成員】
・「VoiceTra」の素晴らしいところは、検証できるところにある。検証ができなければ、責任ある業務はできない。逆に精度が高ければ高いほど検証が必要であると考えている。
・番組字幕を、７～８言語一気に翻訳をするという取組みを行った。
・「昨日は雨が降ったので、弟は外出しませんでした。家でビデオを見ていました。」というように、一文が複数画面にまたがってしまう場合、字幕翻訳が難しくなってしまう。
・そこで１画面１文という「やさしい日本語」の作法で対応をすることが必要になる。また文章の中で本来必要ない部分でも、主語等を入れることでより正確性が上がる。

・検証するために次のようなことを行った。40 くらいの文章を「やさしい日本語」へ変換し、機械翻訳を使用して、さらに逆翻訳機能を使用し、原文の発話者である私が逆翻訳を見て確認し、それを 4 段階に評価した。内容としては英語の逆翻訳について、「やさしい日本語」で精度が 100%になるように行った。

・結果として、スペイン語やポルトガル語の対応は非常に良いように感じられたが、タガログ語やネパール語はその精度が低いと感じられた。
・一方でネイティブに再度検証してもらったところ、異なった結果がもたらされた。私が問題ないと判断したものについても、ネイティブに検証をしてもらうと、致命的であると評価された文章が多くあった。また逆に、評価者（私）が低く評価したものをネイティブが高く評価するものもあった（ただし、どのような背景でこの結果になったかは未検討）。
今回の実験は、特に希少言語の場合、逆翻訳の信頼性が十分でないことを示している。
・今後の方向としては、基本的に逆翻訳が信頼できる仕組みを作ることが重要であると考えている。

クロージング

・昨年開催された「デジタル活用共生社会実現会議」の報告書において、多言語翻訳サービスにおける「やさしい日本語」の活用について提言がなされたところ。
・今回、その具体的なメリットや有効な活用の仕方などについて、構成員の皆様からいただいたご意見を踏まえ、多言語翻訳の普及推進に努めていく予定。

資料編

有識者会合（R2.3.24）における資料

資料１　「多言語翻訳サービスに関する取組等」（総務省）

資料２　「多言語翻訳の取組状況」（内元構成員）

資料３　「多言語音声翻訳と〈やさしい日本語〉」（庵構成員）

資料４　「やさしい日本語と」（岩田構成員）

資料５　「やさしい日本語で伝える」（各務構成員）

資料６　「横浜市記者発表資料」（各務構成員）

資料７　「構成員へのヒアリング模様」（事務局）

資料８　「AI 翻訳向けやさしい日本語に関するメモ」（吉開構成員）

資料1

総務省
Ministry of Internal Affairs and Communications

多言語翻訳サービスに関する取組等

令和2年3月24日
総務省 情報流通行政局 情報流通振興課

デジタル活用共生社会実現会議等（やさしい日本語）

デジタル活用共生社会実現会議の開催

2

誰もが多様な価値観やライフスタイルを持ちつつ豊かな人生を享受できる共生社会の実現推進に向けた方策や、ICT活用社会の意識改革・普及啓発策のあり方について、広く関係者の意見を聞き、今後の政策に反映することを目的として、昨年度、デジタル活用共生社会実現会議を開催

「デジタル活用共生社会実現会議」

【國重総務大臣政務官、新谷厚生労働大臣政務官の共宰】

① ICTを活用し誰もが豊かな人生を享受できる共生社会の実現推進に向けた方策の検討
（障害者や高齢者等が必要な情報にアクセスできないことの解消、AIとデータを掛け合わせ、個々のユーザーニーズに合致したICTの実現）

② ICT活用社会の意識改革、普及啓発策の検討

第1回 2018年11月15日、第2回 2019年1月25日、第3回 3月28日

＜ICT地域コミュニティ創造部会＞

① デジタル活用支援員（仮称）の仕組みの検討(制度のあり方、人材、普及展開策等)

② 地域ICTクラブの普及・活用方策の検討
（全国展開、国民の意識醸成、地域コミュニティのあり方等）

③ 男女共同参画の実現・多文化共生に向けたICT活用支援策や技術開発の検討

7回の会合を開催

＜ICTアクセシビリティ確保部会＞

① 日常生活等に資するIoT・AI等を活用した先端技術等の開発・実証の検討
（障害当事者参加型ICT製品・サービス開発の仕組み等）

② 情報アクセシビリティの確保等のための環境整備
（社会の意識改革、担保する制度のあり方等）

7回の会合を開催

電話リレーサービスに係るワーキンググループ

デジタル活用共生社会実現会議について（構成員）

3

（敬称略、五十音順）

	浅川 智恵子	IBMフェロー、IBM トーマス・J・ワトソン研究所
	荒木 泰臣	嘉島町長（熊本県）
【ICT地域コミュニティ創造部会部会長】	安念 潤司	中央大学大学院法務研究科 教授
【ICTアクセシビリティ確保部会部会長】	石川 准	静岡県立大学国際関係学部 教授 東京大学先端科学技術研究センター 特任教授
	内永 ゆか子	NPO法人J-Win 理事長
	打浪 文子	淑徳大学短期大学部こども学科 准教授
	大杉 豊	筑波技術大学 障害者高等教育研究支援センター 教授
	此本 臣吾	株式会社野村総合研究所 代表取締役社長
	小宮山 宏	株式会社三菱総合研究所 理事長
	竹中 ナミ	社会福祉法人プロップ・ステーション 理事長
	都竹 淳也	飛騨市長（岐阜県）
	根本 勝則	一般社団法人日本経済団体連合会 専務理事
	松本 純夫	独立行政法人東京医療センター 名誉院長
【親会座長】	村井 純	慶應義塾大学環境情報学部 教授
	山脇 啓造	明治大学国際日本学部 教授
	横山 正明	さいたまみんなの会 会長
	若宮 正子	NPO法人 ブロードバンドスクール協会 理事

＜オブザーバー＞
内閣官房IT総合戦略室、文部科学省、経済産業省

デジタル活用共生社会実現会議　報告書（2019年3月）のポイント

4

＜高齢者の生きがい、再活躍の場の創出＞

●課題とICTによる解決策

① **身体機能・認知機能の低下**　⇒　障害当事者参加型技術開発の推進
② **生きがい、再活躍の場**　⇒　デジタル活用支援員、テレワーク等の環境整備
③ **独居世帯の増加、つながりの希薄化**　⇒　デジタル活用支援員、地域ICTクラブ

＜障害者の社会参画＞

●課題とICTによる解決策

① **日常生活等の支援**　⇒　障害当事者参加型技術開発の推進、デジタル活用支援員
② **就労環境の整備**　⇒　テレワーク等の環境整備、地域ICTクラブ
③ **社会の意識改革（心のバリアフリー）**　⇒ 情報（コミュニケーション）アクセシビリティの確保

＜男女共同参画＞

●課題とICTによる解決策

① **育児・介護等による離職防止、仕事と育児・介護等の両立**　⇒　テレワーク等の環境整備
② **ICTスキル習得による活躍へのきっかけ作り**　⇒　地域ICTクラブ

＜多文化共生＞

●課題とICTによる解決策

① **言葉の壁**　⇒　**多言語対応等の推進**
② **生活基盤の立上げ（各種手続等における困難）**　⇒　**多言語対応等の推進**
③ **文化等の相互理解**　⇒　**多言語対応等の推進**、地域ICTクラブ

報告書概要抜粋：　9．多言語対応・オープンデータの推進等

5

「やさしい日本語」の活用

● 多言語翻訳の翻訳精度の向上や在留外国人等との円滑なコミュニケーションの確保（日常生活、災害時対応等）のために、日本語の簡易な表現形式である「やさしい日本語」の活用を推進（「やさしい日本語」は知的障害者等のコミュニケーションにも資する）

生活基盤の立上げ等に必要な手続等に関する官民オープンデータの推進

● 生活基盤の立上げに必要な行政手続や携帯、電気・水道・ガス等の手続き等に関し、官民のオープンデータの推進による各種支援アプリ等の開発支援（推奨データセットの整備やAPI連携によるデータの適時適切な更新）

● 日本特有の制度の仕組みの解説及び外国人特有の食や宗教儀礼等に関する情報の一元化の推進（ポータルサイトの構築支援）

相談窓口情報の一元化

● 在留外国人の増加により窓口相談件数や対応すべき言語も増え、これらにすべて人が対応することには限界があるため、AI活用による相談窓口の自動振り分けや多言語自動応答システムの導入等を行う自治体等への支援

地域・文化的交流（相互理解）の場の提供

● 日本人と文化・宗教的背景を異にする在留外国人の疎外感や認識のずれを解消するため、地域のコミュニティに参加し日本人と相互に理解し合える環境づくりの観点から「地域ICTクラブ」を活用

多文化共生社会実現に向けた政府全体への提言

● 以下の項目について、政府全体として取り組むことを提言

・情報の多言語化に関するガイドラインの策定や、官民が連携・協働して多文化共生社会を実現していく観点から、諸外国の制度等の動向も踏まえ、関連施策や取組を推進するための基本法の検討

外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）の概要

6

我が国に在留する外国人は近年増加(283万人)、我が国で働く外国人も急増(146万人)、新たな在留資格を創設(平成31年4月施行)
⇒ **外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組**とともに、**外国人との共生社会の実現に向けた環境整備**を推進するため、平成30年12月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」を策定。
令和元年６月に策定した「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策の充実について」の方向性に沿って、「総合的対応策」を改訂（172施策）。引き続き、関係省庁で連携し、着実に実施するとともに、今後も対応策の充実を図る。

（令和元年12月20日 外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議）

外国人との共生社会の実現に向けた意見聴取・啓発活動等

(1) 国民及び外国人の声を聴く仕組みづくり
○ 「『国民の声』を聴く会」等において、幅広い関係者から意見を継続的に聴取（地方公共団体との継続的な意見交換）、受入環境調整担当官の体制整備により、総合的調整機能を強化

(2) 啓発活動等の実施
○ 全ての人が互いの人権を大切にし支え合う共生社会の実現のため、各種人権啓発活動を実施

外国人材の円滑かつ適正な受入れの促進に向けた取組

(1) 特定技能外国人の大都市圏その他特定地域への集中防止策等
○ **地域における就労を希望する外国人材と企業とのマッチング支援**（介護分野におけるマッチングを行う地方公共団体への財政支援、建設分野の特定技能外国人受入事業実施法人における求人求職のあっせん等の実施、地方公共団体とハローワークの連携によるモデル事業の実施等）
○ 地方公共団体と連携して地方で就労することのメリットを周知するとともに、外国人受入環境整備交付金による地方への支援を引き続き推進
○ **地方創生推進交付金による地方公共団体の自主的・主体的で先導的な取組の積極的な支援**（優良事例の収集・横展開等）

(2) 特定技能試験の円滑な実施等
○ **技能試験の受験機会の拡大等**（短期滞在者に係る受験資格対象者の拡大、日本語試験の不正防止の徹底）
○ 特定技能試験及び日本語試験についての周知方法の充実（法務省ホームページにおいて最新情報を多言語で一元的に提供。関係機関のホームページの多言語化）

(3) 悪質な仲介事業者等の排除
○ 二国間の政府間文書の作成とこれに基づく情報共有の実施
○ 外務省（在外公館）、警察庁、法務省、厚生労働省、外国人技能実習機構等の関係機関の連携強化による悪質な仲介事業者（ブローカー）等の排除の徹底と入国審査の厳格化

(4) 海外における日本語教育基盤の充実等
○ 日本での生活・就労に必要な日本語能力を確認する国際交流基金日本語基礎テストの実施の推進
○ 国際交流基金等による海外における日本語教育基盤強化(現地教師育成、現地機関活動支援)
○ 在外公館等による情報発信の充実、在外公館等と連携した特定技能に係る正確かつ効果的な広報の実施

生活者としての外国人に対する支援

(1)暮らしやすい地域社会づくり

① 行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備
○ **一元的相談窓口に係る地方公共団体への支援拡大等**（交付対象の全地方公共団体への拡大、複数の地方公共団体による広域連携の交付対象化、共生に資する日本人からの相談への対応等）
○ 入管庁・法テラス・人権擁護機関・ハローワーク・査証相談窓口・JETRO等の関係部門を集約した**「外国人共生センター（仮称）」の設置**（地方における外国人の雇用促進支援、一元的相談窓口からの問合せへの対応、地方公共団体担当者への研修、通訳支援の試行等）
○ 安全・安心な生活・就労のための「生活・就労ガイドブック」（14か国語と「やさしい日本語」）の作成・活用
○ **やさしい日本語の活用に関するガイドラインの作成**
○ **多言語自動音声翻訳技術に関するAI同時通訳の実現や対応言語の追加等に向けた取組**

② 地域における多文化共生の取組の促進・支援
○ **地方創生推進交付金による地方公共団体の自主的・主体的で先導的な取組の積極的な支援**（優良事例の収集・横展開等）（再掲）
○ 外国人の支援に携わる人材・団体の育成とネットワークの構築

(2) 生活サービス環境の改善等

① 医療・保健・福祉サービスの提供環境の整備等
○ 電話通訳や多言語翻訳システムの利用促進、マニュアルの整備、地域の対策協議会の設置等により全ての居住圏において外国人患者が安心して受診できる体制を整備
○ 地域の拠点的な医療機関における医療通訳者や医療コーディネーターの配置・院内の多言語化の支援
○ 医療費不払等の経歴がある外国人観光客に対し、厳格な審査を実施することにより、新たな医療費の不払いを抑止
○ 入国前結核スクリーニングの適切な実施

② 災害発生時の情報発信・支援等の充実
○ 気象庁ＨＰ、緊急地震速報や国民保護情報等の緊急情報を発信するプッシュ型情報発信アプリSafety tips 等を通じた防災・気象情報の多言語化・普及(14か国語対応)
○ 三者間同時通訳による「119番」の多言語対応と救急現場における多言語音声翻訳アプリの利用、「災害時外国人支援情報コーディネーター」の養成

③ 交通安全対策、事件・事故、消費者トラブル、法律トラブル、人権問題、生活困窮相談等への対応の充実
○ **運転免許取得等に係る多言語化の要請**（学科試験、外国の運転免許からの切替手続等）
○ 「110番」や事件・事故等現場における多言語対応
○ 消費生活センター等(消費者ホットライン188番)、法テラス、人権擁護機関、生活困窮相談窓口等の多言語対応

④ 住宅確保のための環境整備・支援
○ 賃貸人・仲介事業者向け実務対応マニュアル、外国語版の賃貸住宅標準契約書等の普及(やさしい日本語含む14言語対応)
○ 外国人を含む住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録・住宅情報提供・居住支援等の促進

⑤ 金融・通信サービスの利便性の向上
○ **金融機関における外国人の口座開設円滑化のための環境整備**（14か国語のパンフレット作成・周知、外国人の在留期間の把握による口座の適切な管理等）
○ 携帯電話の契約時の多言語対応の推進、在留カードによる本人確認が可能である旨の周知の徹底

※下線は平成３０年１２月総合的対応策からの変更

外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）の概要

7

(3) 円滑なコミュニケーションの実現（日本語教育の充実）
○ **「生活者としての外国人」に対する日本語教育の充実**（地域における日本語教育環境を強化するための総合的な体制整備、ICT教材の対応言語の拡大等）
○ 夜間中学の設置促進とその教育活動の充実
○ 「ヨーロッパ言語共通参照枠（CEFR）」を参考にした日本語教育の標準等の作成
○日本語教師の養成・研修プログラムの改善・充実・普及、日本語教師の資質・能力を証明する新たな資格の整備
○ **外国人労働者の就労場面における日本語コミュニケーション能力の評価支援**（コミュニケーション能力の定義・評価ツールの作成、「ひな形」としての各企業への提供）

(4) 外国人の子供に係る対策
○ 保育所等における外国人児童に対する適切な支援を推進
○ **外国人児童生徒の就学機会の適切な確保等**（「外国人の子供の就学状況等調査」の結果に基づく就学状況把握・就学促進の好事例の普及、日本語指導等きめ細かな指導を行う自治体の支援）
○ 日本語指導に必要な教員定数の義務標準法の規定に基づく着実な改善と日本語指導補助者・母語支援員等の配置への支援
○ 教員等の資質能力の向上（研修指導者の養成、地方公共団体が実施する研修への指導者派遣等による全国的な研修実施の促進）
○ 地域企業やNPO等と連携した高校生等のキャリア教育等を行う自治体への支援

(5) 留学生の就職等の支援
○ 日本の大学を卒業した留学生の就職機会の拡大のための特定活動告示（第４６号）の周知
○ **秋卒業者の国内就職促進**（通年採用の促進、就職が内定した留学生に採用までの滞在を「特定活動」で認める取扱いの企業等への周知等）
○ 調理又は製菓の専修学校を卒業する等した留学生が就職できる業務の幅が拡大された「日本の食文化海外普及人材育成事業」の普及
○ 中小企業等に就職する際の在留諸申請手続における更なる提出資料の簡素化
○ 文部科学省による大学等の就職促進のプログラムの認定等
○ **留学生の多様性に応じた採用選考・採用後の柔軟な待遇等の推進に向けたチェックリストやベストプラクティス等の横展開、関係省庁から経済団体や大学等への周知**
○ 留学生の就職率の公表の要請、就職支援の取組状況や就職状況に応じた教育機関に対する奨学金の優先配分、介護人材確保のための留学・日本語学習支援の充実
○ 地方企業に対しても就職から活躍までのきめ細やかな支援を迅速かつ効率的に提供するため、専門家を全国に配置
○ インターンシップのマッチング及び日本企業での就職に関心を持つものを対象とした国内外でのジョブフェア等の情報提供の実施
○ **留学生や海外からのインターンシップの受入れの促進**（外国人共生センター（仮称）を拠点とした説明会やセミナー等の実施等）
○ インターンシップの適正な利用促進のためのガイドラインの策定及び当該制度の周知

(6) 適正な労働環境等の確保

① 適正な労働条件と雇用管理の確保、労働安全衛生の確保
○ 労働基準監督署・ハローワークの体制整備、外国人技能実習機構の実地検査能力の強化
○「外国人労働者相談コーナー」、「外国人労働者向け相談ダイヤル」及び「労働条件相談ほっとライン」における多言語対応の推進・相談体制の拡充（14か国語対応）
○ 技能実習生に対して新たに周知すべき情報等の随時提供を可能にするため、入国時に配布している技能実習生手帳についてアプリ化
○ 外国人労働者向け**安全衛生教育教材の多言語化**、VR技術等を用いた危険体感教育用教材の作成

② 地域での安定した就労の支援
○ ハローワークにおける多言語対応の推進（14か国語対応）と地域における再就職支援、定住外国人向け職業訓練の実施
○ 日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上やビジネスマナー等に関する知識習得を目的とした研修事業について、実施地域及び対象者数を拡充

(7) 社会保険への加入促進等
○ 法務省から厚生労働省等への情報提供等による社会保険への加入促進
○ 医療保険の適正な利用の確保（被扶養認定において原則として国内居住要件を導入、不適正事案対応等）
○ 納税義務の確実な履行の支援等の納税環境の整備

新たな在留管理体制の構築

(1) 在留資格手続の円滑化・迅速化
○ 受入れ企業等による在留資格手続のオンライン申請の対象の拡大（在留資格認定書交付申請、在留資格変更許可申請、就労資格証明書交付申請等）、標準処理期間の励行
○ マイナンバーカードの円滑な取得・更新、在留カードとマイナンバーカードの一体化の検討

(2) 在留管理基盤の強化
○法務省・厚生労働省において、外国人の在留状況・雇用状況の正確な把握のため、情報共有を推進するためのオンライン連携の検討
○ 業種別・職種別・在留資格別等の就労状況を正確に把握する仕組みの構築、公的統計の充実・活用
○ 出入国在留管理庁における出入国及び在留管理体制の強化

(3) 留学生の在籍管理の徹底
○ 留学生の在籍管理が不適正な大学等に対する、留学生の受入れを認めない等の**在留資格審査の厳格化**や、留学生別科についての日本語教育機関と同様の基準作成等
○ 日本語教育機関に関する情報を関係機関で共有し、法務省における調査や外務省における査証審査に活用

(4) 技能実習制度の更なる適正化
○ 外国人技能実習機構の実地検査能力の強化のため、出入国在留管理庁が把握している技能実習生の情報を共有
○ 不正を知った場合の対応方法及び失踪後に犯罪等に巻き込まれる可能性などについて、技能実習生に直接周知する方策を検討
○ **技能実習生の失踪等の防止を目的とした取組の強化**（失踪に帰責性がある実習実施者の一定期間の新規受入れ停止等）、**日本人との同等報酬等の確認の徹底、人権侵害等の場合の実習先の変更が可能であることの周知**

(5) 不法滞在者等への対策強化
○ 警察庁、法務省、外務省等の関係機関の連携強化による不法滞在者等の排除の徹底
○ 仮放免の身元保証人に係るより慎重な適性審査の実施及び仮放免を認める際の保証金の金額設定の適正化
○ 国際移住機関（IOM）による帰国支援プログラムを活用し、送還忌避者を翻意させ自主的な出国を促進するための取組を充実
○ 「収容・送還に関する専門部会」の議論を踏まえた、**有効な送還方法等の在り方や法整備を含む措置の検討**

※下線は平成３０年１２月総合的対応策からの変更

多言語翻訳に係る
総務省・関係団体の取組

「グローバルコミュニケーション計画」（2014年4月　総務省）

9

～多言語音声翻訳システムの社会実装～

ミッション（Mission）	世界の「言葉の壁」をなくす

ビジョン　（Vision）

（１）　グローバルで自由な交流の実現
様々な会話を高精度に翻訳できる多言語音声翻訳システムにより世界の「言葉の壁」をなくし、世界中の誰もが国境を越えて自由に交流する社会を我が国の技術によって実現する。

（２）日本のプレゼンス向上
医療機関での会話の支援や多言語での災害情報の配信など、多言語音声翻訳システムを世界に先駆けて社会実装することにより、外国人が暮らしやすい国を実現し、日本の価値と魅力を高める。

（３）東京オリンピック・パラリンピックでの「おもてなし」
2020年の東京オリンピック・パラリンピックにおいて、多言語音声翻訳システムにより世界から集う選手、観客等を「言葉の壁」を感じさせることなく「おもてなし」する。

行動　（Action）

関係する企業や関係省庁等と連携、協力しながら、まずは６年間のロードマップを共有して取り組む

（プロジェクト１）病院、商業施設、観光地等における社会実証【国家戦略特区等における活用】
産学官の連携により、大規模プロジェクトとして多様なアプリケーションを集中的に整備して社会実証を実施する。

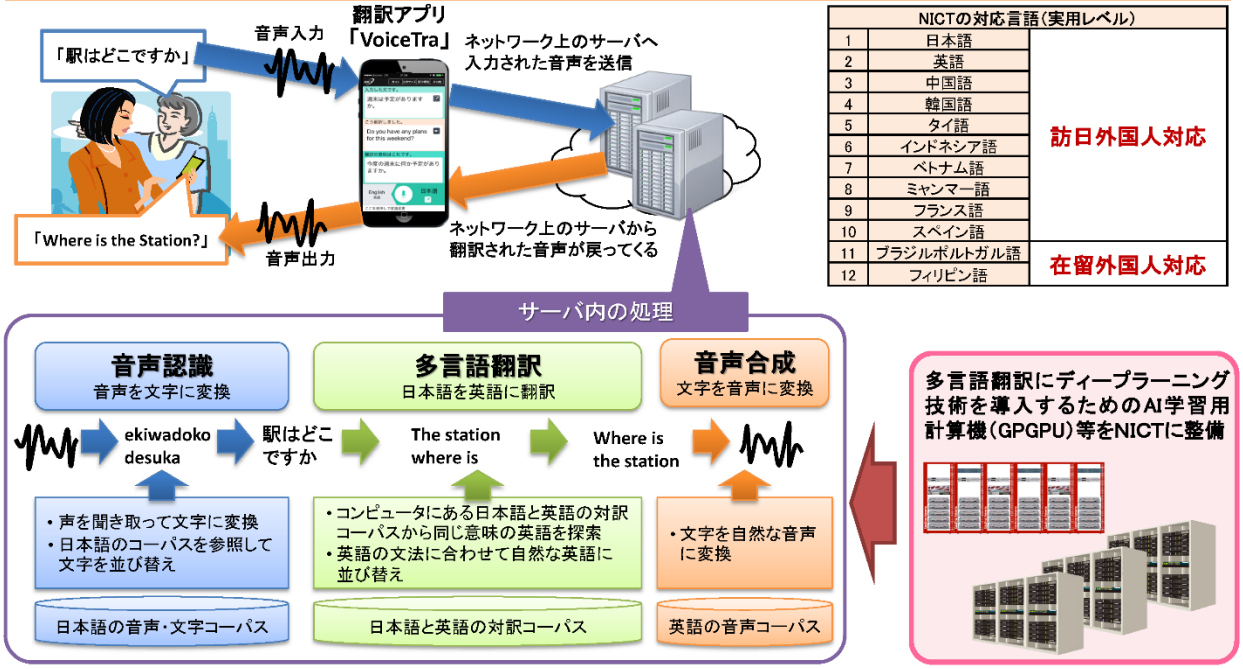
（プロジェクト２）多言語音声翻訳の対応領域、対応言語を拡大するための集中的な研究開発投資
旅行会話のほか、防災・減災分野、医療分野、生活分野を重点分野として翻訳精度を向上するとともに、対応言語数を拡大する。
また、多人数の同時翻訳や同時通訳の実現などの更なる高度化に向けて集中して研究開発投資する。

（プロジェクト３）2020年東京オリンピックにおける社会実装
世界からの注目が集まる東京オリンピックを機会に、「言語の壁」がなくなる社会をショーケースとして世界に発信する。

多言語翻訳技術の研究開発及び社会実装の推進

10

- 「グローバルコミュニケーション計画」に基づく取組により、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）の多言語音声翻訳技術は、AI（ディープラーニング）技術も導入し、翻訳精度を実用レベルまで向上させ、対応言語を12言語まで拡大。

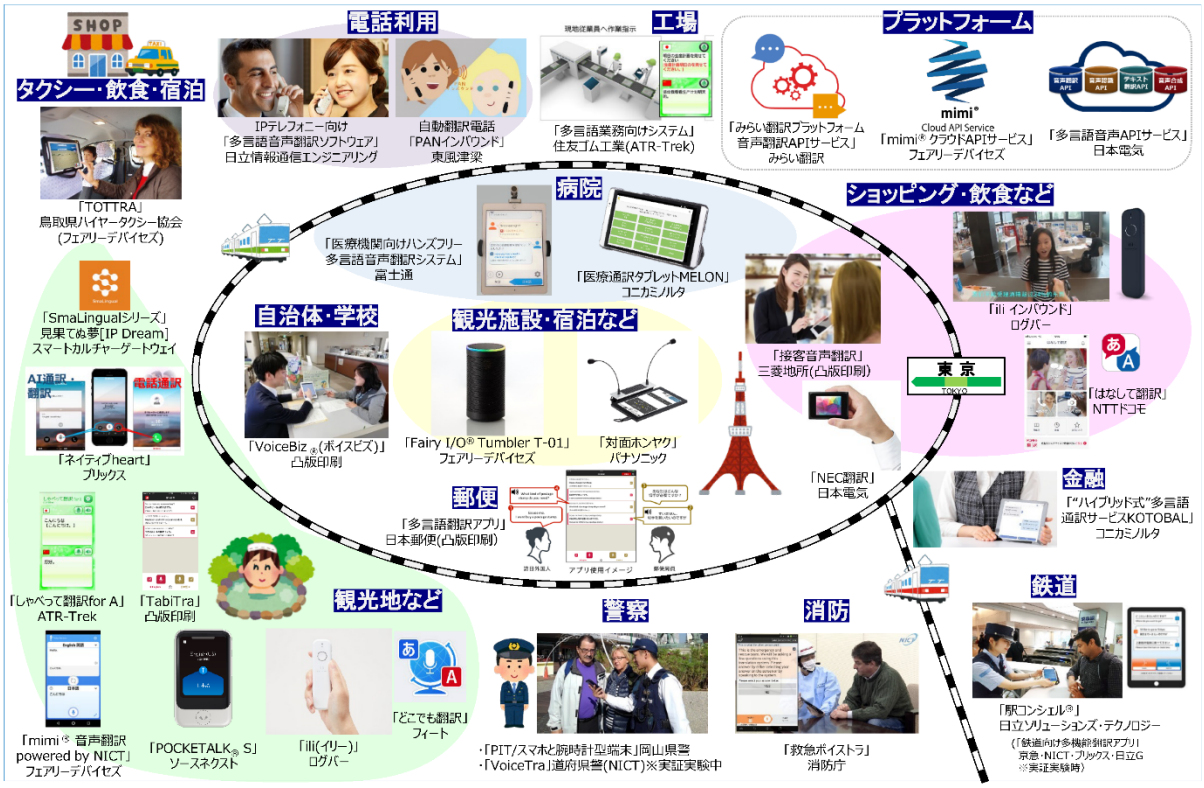


NICTの対応言語（実用レベル）		
1	日本語	訪日外国人対応
2	英語	
3	中国語	
4	韓国語	
5	タイ語	
6	インドネシア語	
7	ベトナム語	
8	ミャンマー語	
9	フランス語	
10	スペイン語	
11	ブラジルポルトガル語	在留外国人対応
12	フィリピン語	

コーパス：自然言語の文章を品詞など文の構造の注釈をつけて構造化したものを大規模に集積したもの

多言語音声翻訳技術の社会展開例

11



民間企業による翻訳サービスの実用化・普及

12

多言語音声翻訳機

- 「POCKETALK® S」
  提供元：ソースネクスト(株)

スマートフォンアプリ

- 「どこでも翻訳」日英・日中・日韓
  提供元：(株)フィート
- 「はなして翻訳」
  提供元：(株)NTTドコモ
- 「mimi® 音声翻訳 powered by NICT」
  提供元：Fairy Devices(株)

多言語音声翻訳サービス

- 「駅コンシェル®」
  提供元：(株)日立ソリューションズ・テクノロジー
- 「SmaLingual シリーズ 多言語音声翻訳サービス」
  提供元：見果てぬ夢（IP Dream）
  スマートカルチャーゲートウェイ(株)
- 「多言語音声翻訳ソフトウェア」
  (電話音声翻訳ソフト)
  提供元：(株)日立情報通信エンジニアリング
- 「Fairy I/O® Tumbler T-01」
  (多言語音声翻訳サービス向け機器)
  提供元：Fairy Devices(株)
- 「NEC 翻訳」
  (音声翻訳端末/アプリ)
  提供元：日本電気(株)
- 「対面ホンヤク」
  提供元：パナソニック(株)
- 「VoiceBiz」
  提供元：凸版印刷(株)
- 「医療機関向けハンズフリー多言語音声翻訳システム」
  提供元：富士通(株)　※2020年2月以降開始予定
- 「ili インバウンド」
  提供元：(株)ログバー
- 「医療通訳タブレット MELON」
  提供元：コニカミノルタ(株)
- 「KOTOBAL」
  (コトバル)
  提供元：コニカミノルタ(株)

音声翻訳APIサービス

- 「みらい翻訳プラットフォーム」
  提供元：(株)みらい翻訳
- 「多言語音声APIサービス」
  提供元：日本電気(株)
- 「mimi® Cloud API Service」
  提供元：Fairy Devices(株)

政府戦略への記載

13

○ 統合イノベーション戦略2019【令和元年６月２１日 閣議決定】

第６章 特に取組を強化すべき主要分野

（１） ＡＩ技術

② 目標達成に向けた施策・対応策

○ 上記目標を達成するため、以下を含む施策、対応策を**ＡＩ戦略に沿って実施する**。【全府省庁】　（本文p.76）

○ ＡＩ戦略2019【令和元年６月１１日 統合イノベーション戦略推進会議決定】

（別表1） 中核基盤研究開発 **4-3. 人間共生型AI**

今後の研究開発重点項目	個別項目	具体的取組内容	達成時期	担当
4-3. 人間共生型AI	言葉の壁を越える、翻訳・通訳ができるAI	ストレスなく実利用可能な以下の翻訳技術を段階的に実現 ・特定場面（医療、行政手続き、日常生活や旅行、ビジネス等）で利用可能（会話レベル） ・周囲の状況や文化的背景も考慮し、**話者の意図を補足しながら利用可能（議論レベル）** ・**シビアな交渉場面でも利用可能（交渉レベル）**	2020年度 **2025年度** **2030年度**	【総】
	汎用多言語自動翻訳・同時通訳技術	以下の基盤技術開発と音声認識・合成を組合せ、**高精度と遅延の最小化を両立する実用レベルの同時通訳の実現** ・対訳が無い又は少ない条件下でも少ない性能劣化で、対話、SNS、論文、新聞などあらゆる分野で日本語のみで受発信可能な汎用多言語多分野自動翻訳 ・一文を超えた情報の取り込みにより、実用可能な反応速度内で高精度化を達成する技術	**2025年度**	【総】

資料2

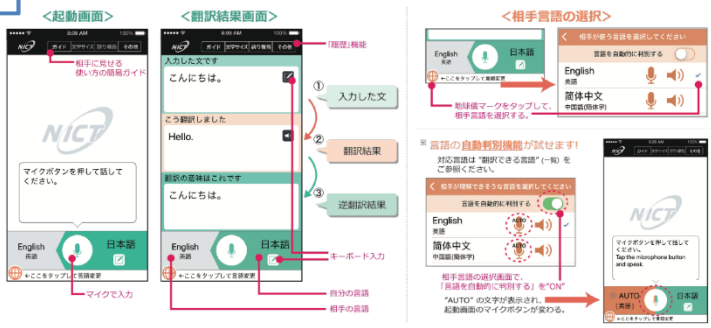
多言語翻訳の取組状況

国立研究開発法人　情報通信研究機構
先進的音声翻訳研究開発推進センター

多言語音声翻訳アプリ　VoiceTra（ボイストラ）

- NICTが研究開発した音声翻訳技術の実証実験として公開。利用無料。
- 31言語間の翻訳に対応。
- 短文の旅行会話が得意

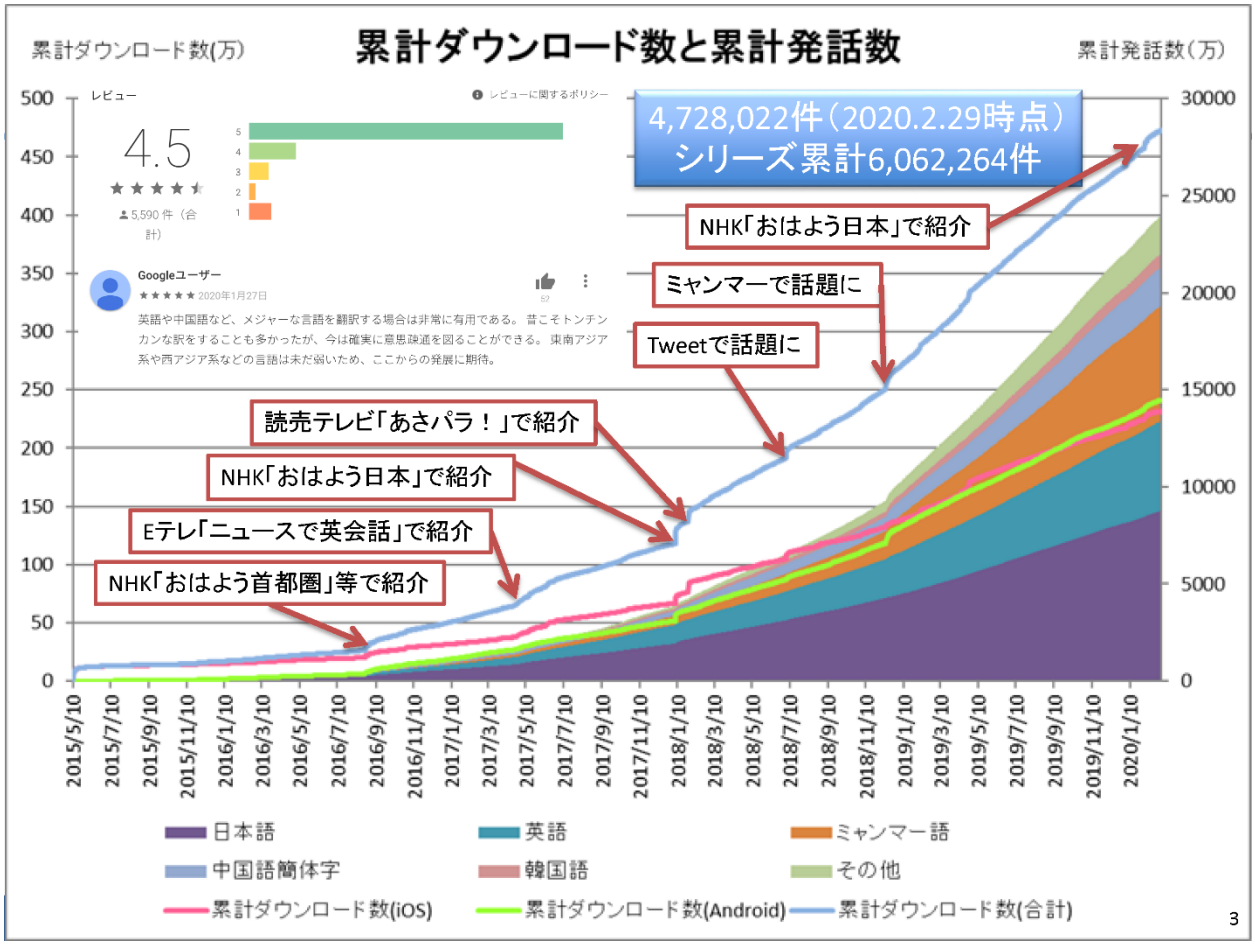
重点12言語を強化中
日、英、中、韓、スペイン、フランス、タイ、インドネシア、ベトナム、ミャンマー、ブラジルポルトガル、フィリピン



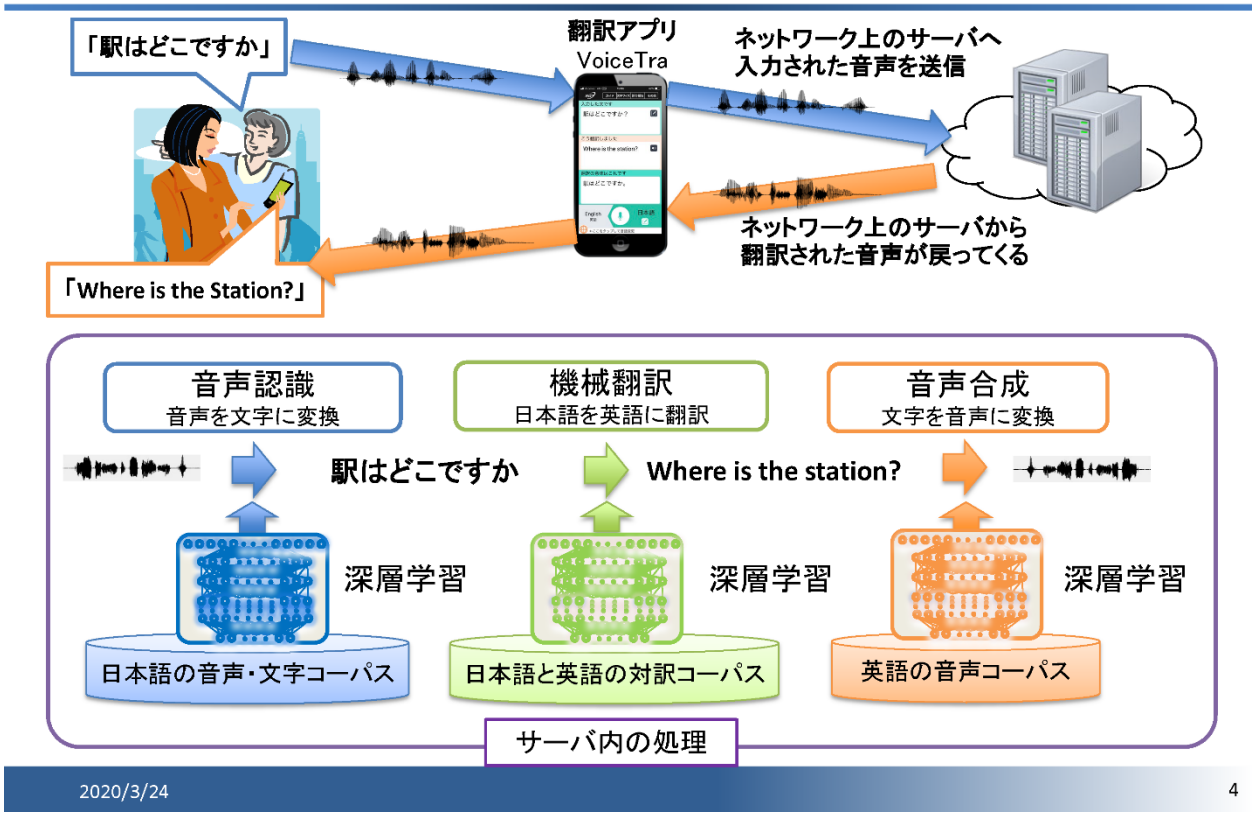
翻訳できる言語（31言語） 中国語・ポルトガル語の方言を含む

音声で入力できる（18言語対応）　何語かを自動判別もできる※（8言語対応）　音声が出力される（16言語対応）

日本語	ベトナム語	オランダ語	ヒンディ語
英語	スペイン語	クメール語	ポーランド語
中国語（簡体字）	ミャンマー語	シンハラ語	ポルトガル語
中国語（繁体字）	フィリピン語	デンマーク語	マレー語
韓国語	ポルトガル語（ブラジル）	ドイツ語	モンゴル語
タイ語	アラビア語	トルコ語	ラーオ語
フランス語	イタリア語	ネパール語	ロシア語
インドネシア語	ウルドゥ語	ハンガリー語	



ネットワーク型多言語音声翻訳の仕組み



2020/3/24 4

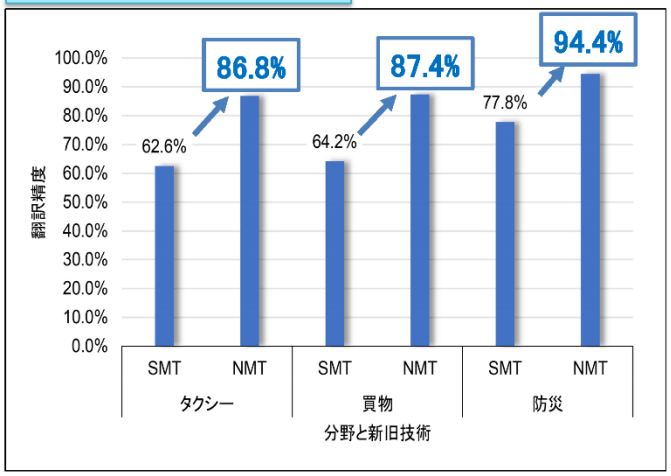
VoiceTraの日本語・英語間のニューラル機械翻訳（NMT）

- 単語や文の「意味」を抽出し、「意訳」のような翻訳を実現。

改善例

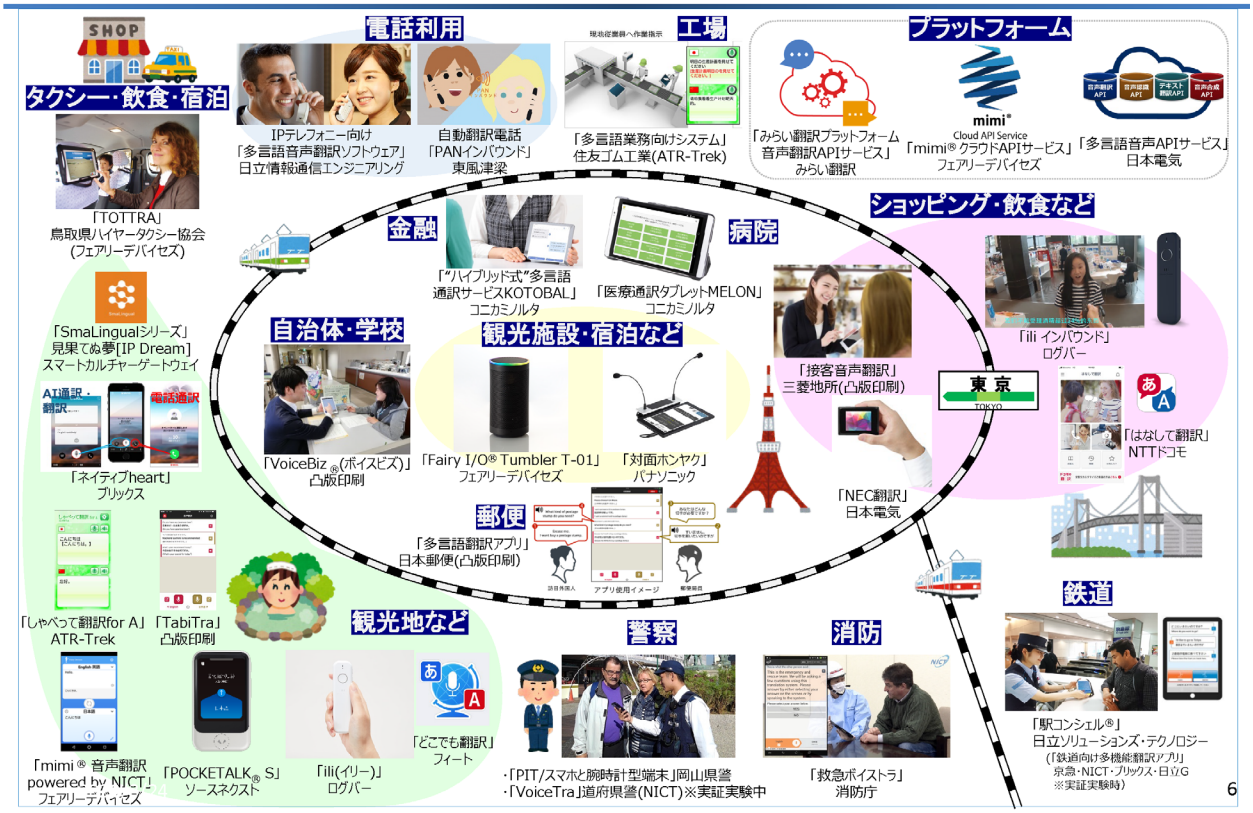
タクシー	原文	Yes, you can't take a reserved taxi or a pickup taxi.
	従来	はい貸切タクシーの送迎タクシーに乗ることはできませんか。
	NMT	はい貸切タクシーや送迎タクシーはご利用いただけません。
買物	原文	There are more and more shops which accept electronic money even though credit cards are not acceptable.
	従来	電子マネーカードは使えないものでも受け付けている店も増えています。
	NMT	クレジットカードが使えなくても電子マネーを使える店は増えてきています。
防災	原文	This area is the area where inundation has been assumed in the Great Kanto Earthquake type.
	従来	この地域は浸水想定地域は関東大震災のタイプです。
	NMT	この地域は関東大震災型で浸水が想定されている地域です。

翻訳性能評価（NICT調べ）



- 訪日客対応で想定されるタクシー、買物、防災等の各分野の計300文でテストを実施。翻訳精度（意味が通じる割合）が大幅に改善。

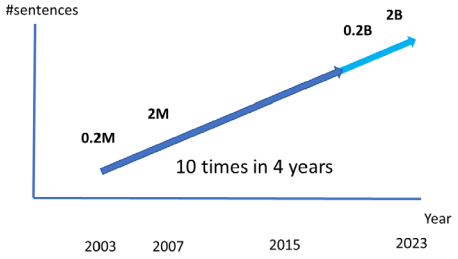
NICT多言語音声翻訳技術の社会展開例



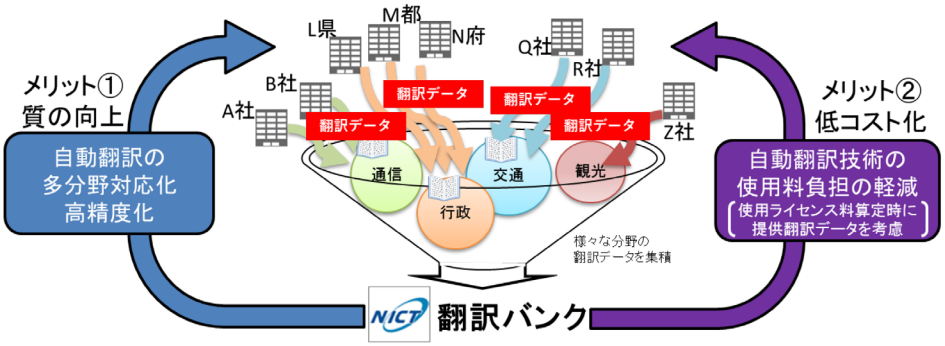
翻訳バンクプロジェクト
（高品質・大量のコーパスを効率良く収集）

http://h-bank.nict.go.jp

総務省とNICTの共同プレスリリース



4年で10倍の増量スピードを目指す



翻訳データの拠出と高精度自動翻訳エンジンの提供のポジティブ・ループの促進

情報通信研究機構
National Institute of Information and Communications Technology

MSTREC

多言語音声翻訳と〈やさしい日本語〉

一橋大学国際教育交流センター教授　庵　功雄
isaoiori@courante.plala.or.jp
http://www12.plala.or.jp/isaoiori/

１．はじめに―〈やさしい日本語〉が求められる背景―

近年、外国人の姿を見かける機会が増えたと感じている方も多いのではなかろうか。東京でもコンビニなどで外国人店員を見かけない日はないほどである。このように、現在の日本には既に多くの外国人が暮らしており、都市部においても地方においても、外国人抜きには経済活動が成り立たなくなってきているという現状がある。

２．外国人を受け入れるとは―30 年後の日本をどう考えるのか―

このように、既に日本社会は外国人抜きでは成り立たなくなっている。

2019 年 4 月に入管法が改正され「特定技能」というビザが新設されたが、これはこれまで日本が公式には認めてこなかった「単純労働」の枠で外国人を受け入れること認めたものであり、外国人受け入れ政策における大きな転換点となるものと考えられる。

この政策転換により、（日本政府は「移民」ということばを使っていないものの）日本は事実上「移民」受け入れに舵を切ったと言えるが、その際に考えるべきは、外国人を受け入れるとはどのようなことであるべきかということである。以下、この点について考える。

2.1　人口減少と外国人

外国人の受け入れが不可避であると考えられる最も大きな理由は日本の人口減少である。

国立社会保障・人口問題研究所の将来推計（2017 年推定）によると、2050 年には日本の人口は 2020 年に比べて約 2700 万人減少するとされている（出生中位・死亡中位推計）。しかも、人口全体が同じように減少するのではなく、高齢者の人口はほとんど変わらず、減少するのは生産年齢人口（15～64 歳）とそれ以下の子どもである。

人口が減少することは、特に地方においては壊滅的な打撃となる可能性が高い。それは、「人口が減少する→働く場がなくなる→若年層が都市部へ流出する→人口が高齢化する→地方自治体の財政が悪化する→バスなどの公共サービスが廃止される→高齢者の生活も困難になる」といった負のスパイラルに陥る危険性が高まるためである。

そうした意味で、特に地方にとっては、外国人を受け入れることはこうしたスパイラルから抜け出す意味からも絶対的に必要であると言える。

また、都市部においても、人手不足が深刻化していることから、外国人の受け入れは不可避であると言える。

2.2　タックス・ペイヤーとしての外国人

人口減少にともなって外国人の受け入れが不可避であるというのは、それだけでは正しいとは言えない。なぜなら、それだけでは外国人を「数あわせ」のための道具としてしか考えていないことになるためである。

移民関係の文献でよく引用されるものに、「我々は労働力を呼んだが、やってきたのは人間だった」というスイスの作家マックス・フリッシュのことばがある。これは外国人を「労働力」としてのみ利用しようとする考え方を露骨に示したものであるが、現在の外国人受け入れも、現状のままでは、こうした欧米の 50 年前の失敗の後追いになる危険性が高い。

こうした「失敗」は単に人道的に問題であるだけではない。それと同様に問題なのは、そのような受け入れの仕方では、外国人の数が増えたとしても、そうした外国人は低賃金で働くだけで、実質的な納税者（タックス・ペイヤー）を増やすことにはならず、地方が抱える上記の負のスパイラルの改善にはつながらないということである。また、日本全体について考えても、タックス・ペイヤーを増やせなければ、現状の膨大な財政赤字を改善することはできず、いずれ日本の財政が危機的状態を迎えることは避けがたい。

以上を踏まえて考えると、外国人の受け入れは、30 年後の日本を、「日本人」だけではなく、「外国人」もともに作っていくという理念のもとに行われなければならないと言える。つまり、「日本人」か「外国人」かという国籍の問題ではなく、日本に在住する人間が対等に活躍する場が保障されて生活し、その結果として、税金や社会保障の問題点が改善される社会を目指すということである。

３.〈やさしい日本語〉という取り組み

このように、これからの日本社会を考える上で、外国人の受け入れは不可避である。外国人の受け入れに当たっては様々な問題を考える必要があるが、われわれの研究グループでは、その中でも「ことば（日本語）」の観点からこの問題を考えている。その際に中心的な役割を担うのが〈やさしい日本語〉という概念である。

４.〈やさしい日本語〉前史

〈やさしい日本語〉という考え方は、突然現れたものではなく、これまでにもこれに類する考え方は存在した（cf. 岩田 2013）。ここでは、そうした考え方をごく簡単に見ておく。

4.1　減災のための〈やさしい日本語〉

1995 年の阪神淡路大震災では多くの人が被災したが、外国人も被災した。そして、その中には、日本語や英語で情報を取ることができなかったために、復興の過程で必要とされる各種情報から阻害された人たちも数多く存在した。

例えば、次の掲示は阪神淡路大震災のときに実際に使われたものだとされている。

（1）容器をご持参の上、中央公園にご参集ください

（1）は、水や食糧が必要な人への呼びかけの掲示だが、母語に漢字を持たない非漢字圏の外国人、特に日本語能力がまだ初級レベル程度の人には、「中央公園」以外はおそらく理解できないと思われる。漢字圏の人であっても、音で聞いた場合は理解できないかもしれない。非漢字圏の人にとっての難しさは次のようにルビをつけても変わらない。

（2）容器(ようき)をご持参(じさん)の上(うえ)、中央公園(ちゅうおうこうえん)にご参集(さんしゅう)ください

非漢字圏の人にわかるようにするには、次のように言い換える必要がある。

（3）入(い)れるものを持(も)って、中央公園(ちゅうおうこうえん)に来(き)てください。

以上述べたような事態を受け、言語学者や放送関係者などが共同で、災害時の外国人に対する情報提供の手段として簡略化された日本語を使うための研究を行った。そうした目的で使われる日本語は「やさしい日本語」と名づけられた。こうした災害時の情報提供に特化した「やさしい日本語」は「減災のための「やさしい日本語」」と呼ばれる。これが専門用語として〈やさしい日本語〉が使われた最初である。「やさしい日本語」の有効性を具体的に示したのが松田ほか（2000）である。この論文では、（4A）の報道文を（4B）に書き換えることで、耳で聞いた際の理解率が 30%（4A）から 90%（4B）に上がったことが報告されている（4B の場合、読点でポーズをとって読むことも重要である）。

（4）A　けさ 5 時 46 分ごろ、兵庫県の淡路島付近を震源とするマグニチュード 7.2 の直下型の大きな地震があり、神戸と洲本で震度 6 を記録するなど、近畿地方を中心に広い範囲で、強い揺れに見舞われました。

B　今日、朝、5 時 46 分ごろ、兵庫、大阪、などで、とても大きい、強い地震がありました。地震の中心は、兵庫県の淡路島の近くです。地震の強さは、神戸市、洲本市で、震度が 6 でした。

（4B）には以下のような工夫が見られる。

・「けさ」という初級日本語学習者（「外国人」）には難しいと考えられる語を「今日」「朝」という既知語に言い換えることで、理解可能にする。
・「付近を震源とするマグニチュード 7.2 の直下型の」という部分は、「とりあえず何があったのか」を知りたい外国人には不要なので削除する。
・「を記録する」「強い揺れに見舞われました」は、「です」と言い換えても情報量は変わらないので、削除する。

（4B）を別の角度から見ると、母語話者が（4A）を聞いた際に実際に情報として取り入れているのは（4B）程度の内容であるとも言える。それなら、（4B）のような形で情報を提供することは、母語話者にとっても問題になるわけではなく、日本語の理解能力に限りがある外国人には（4B）の方が明らかに有益なので、（4B）のような形で積極的に情報を提供すべきだということになる。

4.2　災害時から平時へ―〈やさしい日本語〉の誕生―

このように、災害時の情報提供は重要な課題だが、外国人が過ごす圧倒的に多くの時間は平時である。われわれの研究グループでは、この点に留意し、平時における外国人に対する情報提供の方策を研究対象とした。この意味で、以下では、われわれの研究グループの研究対象を指すものとして、〈やさしい日本語〉という表記を用いる。

５．外国人に対する情報提供と〈やさしい日本語〉

外国人に対する情報提供は次の２つの側面から考える必要がある。１つは、災害時か平時かという情報の内容に関する点であり、もう１つは、短期滞在者か定住を目的としているかという対象者に関する点である。

5.1　災害時の場合

まず、災害時については、可能な限り、多言語（英語を含む）で情報を出すようにすべきである。ただし、その際には、当然のことながら、内容の正確さが保障されている必要があり、この観点から、機械翻訳に無条件に頼るのは危険であり、災害時には（最低限）次の２点を考える必要がある[1]。

第一に、発信する文書を事前にわかりやすい日本語に直しておく「日日翻訳」（日本語から日本語への翻訳）が必要である。これにより、機械翻訳を通しても内容に不備が生じる可能性を大幅に減らすことが可能になる。

例えば、（5）と（6）は下線部が違うだけだが、（5）は「○○川周辺に住んでいる人は別の所に避難してください。」という内容であるのに対し、（6）は「（○○川周辺以外に住んでいる人に）○○川周辺に避難してください。」という内容で、取るべき行動が全く異なる。

（5）○○川周辺<u>に</u>避難勧告が出ました。
（6）○○川周辺<u>への</u>避難勧告が出ました。

こうした違いを自動翻訳で正確に表すことは難しく、誤訳が生じる可能性が高いと言える（実際、先月の水害時に（5）に当たる原文の指示が自動翻訳で（6）に対応する文に翻

[1] Withnews 2019.11.23「台風なのに「川に逃げて」　メールの中の間違い」およびそれについての筆者の解説参照。 https://withnews.jp/article/f0191123003qq000000000000000W08k10101qq000020118A

訳されて伝えられたケースがあったことが報告されている)。こうした誤訳を避けるには、事前に、(5) を (7) のような「わかりやすい日本語」に直しておく必要がある。

(7) ○○川の近くに住んでいる人に、避難勧告が出ました。

なお、この場合、外国人には「避難勧告」の意味が (母語で聞いても) わかりにくい可能性があることにも配慮が必要である。つまり、(7) を翻訳したとしても、「避難勧告」が (8) (9) のいずれの意味なのかを「日本語として」決めないと、正確に情報を伝えたことにならないのである。

(8) ○○川の近くに住んでいる人は、××に避難してください。
(9) ○○川の近くに住んでいる人は、××に避難した方がいいです。

実は、この点については、日本語母語話者にとっても同様の問題が生じており、「避難勧告」が何を意味するかを具体的に規定しておく必要がある (同様に、「命を守る行動を取る」についても、その人が今どこにいるか (家や建物の中なのか、自動車を運転中なのかなど) によって、取るべき行動が異なるはずであり、そうした点についても、個別化した情報提供が求められる)。

災害時に考慮すべき第二の点は、各言語ができる翻訳者をインターネットを通して組織化しておくことである。これにより、災害の現場にその言語ができる人がいない場合でも、情報の正確さを担保できるようになると考えられる。

このようにして、災害時には多言語で情報を出すことを前提とした上で、さらにそれに加えて、多言語の１つとして、〈やさしい日本語〉でも情報を出すようにする必要がある。

5.2 平時の場合

次に、平時における情報提供について考えるが、この場合は対象者の違いが問題になる。

旅行者、短期滞在者に対する情報提供

平時における外国人に対する情報提供という場合、対象者が問題になる。具体的には、旅行者や短期滞在者を対象とする場合と、定住や長期滞在を目的とする外国人を対象とする場合に分けて考える必要がある。

旅行者や短期滞在者を対象とする場合は、正確な英語の使用が重要になる。それは、こうした場合は国際共通語としての英語の重要性が高いためである。これに関して、現在の日本国内の公的な掲示物には和製英語と考えられる表記がかなりの頻度で見られる。その一例に「アイドリング・ストップ」がある。

図１　アイドリング・ストップ　　図２　No Idling

図１のように、日本語の「アイドリング・ストップ」はエンジンを切る、つまり、「アイドリングをしない」ことを意図しているが、これは和製英語で、もし英語で”idling stop”を強いて解釈しようとすれば、「アイドリングをしながら停車する」という意味にしかならず、日本語の「アイドリング・ストップ」に対応する表現は図２のように”no idling”である。

ところで、公的な掲示物は誰のためのものだろうか。

こうした掲示物が必要なのは、その土地に詳しい人ではなく、その土地に不案内な人であることは明らかであり、英語での表記は「日本語がわからない人がわかる」ためのものであることがわかる。したがって、こうした場合に「和製英語」（日本語がわかる人にしかわからない英語）を使うことはこうした掲示物を設ける趣旨に反する。その意味で、公的な掲示物における和製英語の使用はすぐにやめるべきである。

同様のことは、地下街などにおける乗換案内の表示や電車などの車内放送についても言える。前者について言えば、それぞれの表示に沿って正しく乗り換えることができるかを実際に歩いて確認する必要がある。後者について言えば、次の駅の名前や乗り換える路線名などは聞き取れる音量で放送したり、文字による表示を同時に利用可能にしたりすることなどが重要である。こうした情報はその土地に詳しい人の目線でしか考えられていないことがよくある（例えば、車内放送の音量が小さくて駅名が聞き取れない）。しかし、これらは、外国人に限らず、その土地に不慣れな日本語母語話者や、視覚や聴覚などに障害を持つ人にとっても重要な情報であることを理解する必要がある。

また、日本語の固有名詞（地名や施設名）のローマ字表記には様々なバリエーション（ゆれ）が見られる（例えば、長音が表記されないことが多いことや、略号がわかりにくいこと）が、こうした不統一も早急に改善する必要がある。

以上のようなもの以外にも、外国人に対する情報提供という観点から問題となるものがある。その一例として次の看板がある。

図３　緊急交通路

これは首都圏の道路でよく見られる「緊急交通路」の看板だが、外国人に対する情報提供という点からいくつかの問題点が指摘できる。

まず、指示のわかりにくさがある。「緊急交通路」"Emergency Road"という表記からは「緊急時にはこの道路を通行せよ」という意味のように感じられるが、その下には「地震災害時、一般車両通行禁止」と書かれている。つまり、この看板で伝えたい情報は「緊急時にはこの道路を通行するな」ということである。そうであるのなら、「緊急時通行禁止」とだけ書けばよく、他の情報は無駄であるだけでなく、高速で移動中に見る看板であるだけに（とっさの判断を誤りかねない点で）危険ですらある。

さらに、この看板にはナマズの絵が大きく描かれているが、ナマズから地震を連想するのは日本人ぐらいだろうし、日本人向けとしてもナマズの絵を使う必要性は少ない（近年では地震よりも大雨の方が問題になることが多い）。外国人（日本語で情報が取れない人）に対する情報提供という観点からは、ナマズの絵を消して、そのスペースに"Closed in Great Earthquake or in Heavy Rain"のような情報を大きな文字で書くべきである。

定住や長期滞在を目的とする外国人（定住外国人）に対する情報提供

一方、定住や長期滞在を目的とする外国人（以下、定住外国人と呼ぶ）に対する情報提供の手段としては、1）英語　2）多言語　3）〈やさしい日本語〉の３つが考えられる。

1）の英語は、上記のように、短期滞在者には重要なものだが、定住外国人に関しては、日本国内の外国人を対象とする大規模調査の結果などから、彼／彼女らの多くは英語が堪能ではないことがわかっている（岩田 2010）。また、日本語母語話者にとっても英語は扱いやすい言語とは言えない。これらのことから、1）は適切な選択肢とは言えない。

次に、2）の多言語について考える。

災害時については、多言語による情報提供が重要だが、平時については、これとは少し異なる考え方が必要である。

まず、現状でも既に、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語などで情報提供を行っている自治体がかなりの数存在しており、こうした流れは継続すべきである。それを前提とした上で、以下のことを考える必要がある。

現時点では、自動翻訳は十分に実用に耐えるレベルにあるとは言えない。特に、英語以外の言語への翻訳については、事実上、日本語から英語に訳されたものを英語からその言語に訳す形が取られている関係で、英訳よりもさらに問題が大きいと言える。

自動翻訳が実用に耐えるレベルに達すれば、多言語化は望ましいと言えるかもしれないが、現状では、次のような問題点が指摘できる。

多言語ということを原理的に考えるなら、日本国内での使用人口が 10 位の言語と 11 位の言語の間に差があってはならないということになるはずだが、定住外国人の国・地域別の人口集計上位 20 位（定住外国人の人口の 95%をカバー）の国の公用語は 17 言語ある。さらに、これを人口の 99%をカバーする人口集計上位 50 位に広げると、公用語は 37 言語

になる。これらが全て必要ではないとしても、相当数の言語が必要であり、その保障にかかるコストは巨大なものになると考えられる。

これに関しては、コストがかかっても多言語での情報提供を保障すべきだという考え方があるかもしれない。確かに、自動翻訳が実用に耐えるレベルなのであれば、こうした主張は妥当だと思われるし、災害時には可能な限り、多言語での情報発信に全力を尽くすべきだが、現状では自動翻訳が不可である以上、多言語で対応するとすれば、人手で翻訳を行う必要がある。しかし、そうすると、その言語の翻訳ができる人が住んでいる地域でのみ、その言語での情報が得られるということになり、多言語化を進めることがかえって地域間の情報の格差を増大させる危険性があると言える。

このように、英語や多言語での対応が不適切であることから、情報提供は日本語で行うべきだということになるが、いきなり日本語母語話者が日常使っている「普通の日本語」（「普通」という語はそうでないものを「特殊」と考えることにつながるため、適切ではないが、適切な用語がないため、敢えて「普通」という語を用いる）を使うことはできない。英語や他言語での対応が考えられている背景には、当然この点の認識はあるはずである。

以上のことから、定住外国人に対する情報提供の手段としては、3）の〈やさしい日本語〉によるものが最適であると考えられる。

こうした〈やさしい日本語〉を用いた外国人に対する情報提供の取り組みには、自治体が発行する公的文書の書き換え（岩田 2016）や NHK の News Web Easy などがある。

６．居場所作りのための〈やさしい日本語〉

このように、〈やさしい日本語〉の研究は定住外国人への情報提供から始まったが、現在では様々な方面に展開しつつある。そうした〈やさしい日本語〉には２つのタイプがある。

１つは、成人の定住外国人を対象とし、この人たちが日本社会を居場所と感じられるようになることを目指すもので、「居場所作りのための〈やさしい日本語〉」と呼ぶ。居場所作りのためには「母語でなら言えることを日本語でも言えるようにする」ことが重要である。

もう１つは、外国にルーツを持つ子どもたちを対象として、子どもたちが高校に入学し、遅くとも高校卒業時には日本人の子どもたちとほぼ同等の日本語力を身につけるために必要な日本語教育のあり方を考えるもので、「バイパスとしての〈やさしい日本語〉」と呼ぶ。

初めに、「居場所作りのための〈やさしい日本語〉」について考える。

定住外国人が、日本社会の中で精神的に安定した生活を送るために必要なことのうち、最も重要なことの 1 つは、日本社会を自らの「居場所」と感じられることであり、それには、自分が「母語でなら言えることを日本語でも言える」ようになることが重要だと考えられる。これは、私たちが何らかの理由で長期間海外で生活することになった際、自分が言いたいこと、日本語でなら当然言えることを、その国の言語で言えるようになっている場合とそうでない場合とで、心理的な安心感がどれほど異なるかを想像すれば、理解していただけるだろう。「居場所作りのための〈やさしい日本語〉」には次の３つの側面がある。

（10）a. 初期日本語教育の公的保障の対象としての〈やさしい日本語〉
b. 地域社会の共通言語としての〈やさしい日本語〉
c. 地域型初級としての〈やさしい日本語〉

6.1　初期日本語教育の公的保障の対象としての〈やさしい日本語〉

第一は、初期日本語教育の公的保障の対象としての側面である。

日本政府が正式に「移民」政策を採った場合、外国人に課す義務として一定レベルの日本語能力を求めることが予想される。これは、外国人が日本で生きていく上での権利を保障するものであり、そのためには、外国人が定住目的で日本に入国する際に、一定量の日本語教育を公的費用（すなわち、税金）を用いて、プロの日本語教師の手で行う必要がある。そして、その内容は、実用的かつ費用対効果の高いものである必要がある。〈やさしい日本語〉の第一の側面は、こうした日本語教育の内容を理論的に考察することにある。

6.2　地域社会の共通言語としての〈やさしい日本語〉

第二は、地域社会の共通言語としての側面である。

定住外国人が増えるということは、地域社会に彼／彼女たちが生活するようになるということである。そこには、何らかの共通言語必要となるが、岩田（2010）その他の研究結果から、英語がその役には立たないことが明らかになっている。

第二の候補は日本語母語話者が何の調整も加えない日本語だが、これも不可である。それは、こうした立場を採ることは、外国人を語学能力だけで判断することを意味し、「多文化共生」という考え方に合致しないからである（上記のように、日本語母語話者が何らかの理由で海外で生活しなければならなくなった際に、自らの能力をその国のことばができるかどうかだけで判断されたらどのように感じるかを考えてみてほしい）。

そうすると、論理的に考えて、地域社会の共通言語が生まれるとすれば、それは、日本語母語話者が一定の調整を加えた日本語、すなわち、〈やさしい日本語〉しかあり得ないことになる。その場合のモデルは以下のようになる。

日本語母語話者＜受け入れ側の日本人＞
↓　コード（文法、語彙）の制限、
　　日本語から日本語への翻訳
やさしい日本語（地域社会における共通言語）
↑　ミニマムの文法（ステップ 1, 2）と語彙の習得
日本語ゼロビギナー＜定住外国人＞

（図 4）地域社会の共通言語と〈やさしい日本語〉

ただし、これは、共通言語ができるとすれば、の話であり、それは勝手にそうなるとい

うものではない。このモデルが実現するかどうかは日本語母語話者の意識次第なのである。

6.3　地域型初級としての〈やさしい日本語〉

第三は、地域の日本語教室で行われる日本語教育（地域型日本語教育）の実情に合った初級文法シラバス（文法項目の種類と提出順をデザインしたもの）という側面である。

戦後の日本語教育の流れをごく簡単に概観すると、大学などの高等教育機関で本格的に日本語教育が行われるようになったのは1960年代からで、当初は、日本語教育は専ら大学の留学生別科（後には留学生センター）や民間の日本語学校で行われるだけだったが、1990年代から、地域の日本語教室でも日本語を教えることが多くなってきた。

前者のタイプの日本語教育を学校型日本語教育、後者のタイプを地域型日本語教育と呼ぶが、両者の違いは次のようにまとめられる。

	学校型	地域型
参加者間の関係	教師－学生（契約関係） 教えるのはプロ	学び合い 教えるのはボランティア
滞在目的	留学	技能実習、就業、結婚など
標準授業時間数	週20時間（初級）	週2時間（1回当たりの時間）

（表1）学校型日本語教育と地域型日本語教育

このように、両者はさまざまな点で性格が異なるが、最も明示的な違いは、学習にかけられる時間である。初級修了までに約300時間必要とされているが（旧日本語能力試験3級合格水準）、学校型日本語教育（学校型）の集中教育では、これは週20時間（1日2コマ×5日）×15週で達成可能であり、難しい目標ではない。しかし、学習時間が週1回2時間が標準である地域型日本語教育（地域型）で、学校型と同じやり方をとったとすると、300時間消化するのに、1回2時間×50週×3年で、3年かかってしまう計算になる。

以上のことから、地域型には学校型とは異なる独自の初級の文法シラバスが必要であることがわかる。こうした文法シラバスを「地域型初級」と呼ぶ。

地域型初級を具体的に考える上で考慮しなければならないのは、初期日本語教育の公的保障の対象ということから求められる、「母語でなら言えることを日本語でも言える」ことを保障するという点である。このことを保障し、かつ、地域型日本語教育の実情にそくした文法シラバスを「ミニマム（最低限）の文法」と呼ぶ（庵2015a、庵監修2010, 2011）。

7．バイパスとしての〈やさしい日本語〉

次に、外国にルーツを持つ子どもとことばの問題について考えるが、子どもの問題を重視すべき理由は、大きくは次の2つである。

第一は、来日の理由である。

子どもの親は自らの意志で日本にやって来ているわけだが、子どもは通常、自らの意志で日本に来たわけではないにもかかわらず、日本で生きることを余儀なくされている。そうであるなら、そうした子どもが日本の中で自己実現できる機会が保障されるように尽力するのが日本語教育という観点から重要であると言える。

第二は、これからの日本を作る人材として子どもを捉える必要性ということである。

上述のように、30 年後の日本社会のあり方を考えた場合、日本という国を「日本人」だけで作っていくことは困難であり、「日本人」と「外国人」とが共同で日本を支えていくという考え方を取ることが、「人道的 humanistic」にも「経済的（ないし、功利主義的 pragmatic）」にも重要であると考えられる。

そうした立場に立った場合、重要になるのは子どもということになる。つまり、外国にルーツを持つ子どもが、日本社会の中で日本語母語話者の子どもと対等に競争して、自己実現できるような環境を実現できるか、それとも、彼／彼女らが、職業選択などにおいて常に低い地位に追いやられるかは、今後の日本社会がどのように発展できるかの大きな鍵を握っていると考えられるのである。

もし、外国にルーツを持つ子どもが「まっとうに努力すれば」、日本語母語話者の子どもと同様の成功の可能性を持てるようになり、外国にルーツを持っていることが日本社会の中で肯定的な評価を得られるようになれば、次のような効果が生まれると予想される。

その 1 つは、日本国内に多様な文化が形成されることである。さらに、そうした子どもは少なくとも 2 つの文化を背負っているので、彼／彼女らのそうした文化的背景や言語的能力を活かせれば、企業にとっても、これまで関係を持っていなかった国や地域との新たなビジネスチャンスが広がる可能性があり、人口減少によって危機的状態を迎えつつある地域経済にとっても、活性化の起爆剤になる可能性が高いと言える。

以上のような点から、彼／彼女らが日本語母語話者の子どもと対等に競争できるための条件を言語的に保障することは重要な意味を持っていると考えられるのである。

ただし、外国にルーツを持つ子どもが日本語を母語とする子どもに対して、日本語能力の点で大きなハンディを負っていることは明らかである。そうであるとすれば、外国にルーツを持つ子どもたちの日本語習得には「バイパス」が必要であることも明らかである。

それでは、「バイパス」をどのように作ればよいかということだが、これに関しては、成人の定住外国人に対する目標である「母語でなら言えることを日本語でも言えるようにする」にそくした文法シラバス（文法項目の選定および配列）をもとに、その内容を拡張していくという手法を採ることが望ましい（庵 2015b 参照）。

また、同様の「バイパス」が必要な対象に「ろう児」がいる（安東・岡 2019 参照）。

８．２つの〈やさしい日本語〉

情報提供について考える上で、〈やさしい日本語〉自体に関する捉え方について考える必要がある。

一部の自治体では大きな改善が見られるとはいえ、自治体が出す情報は依然難解であったり、焦点が絞れていなかったりするものが多い。したがって、まずは、情報を「日本語母語話者が普通に理解できる／読む気になる」ものに書き換える必要がある。例えば、(11)を（12）のように書き換える必要がある。

（11）保育園の入園基準（一部）

1. 昼間に居宅外で労働することを常態としている場合
2. 昼間に居宅内で乳幼児と離れて日常の家事以外の労働をすることを常態としている場合
3. 妊娠中であるか又は出産後間がない場合

（12）1. 保護者が、昼間、会社などで働いている場合

2. 保護者が、昼間、自営業で働いている場合
3. 母親が、妊娠しているか、出産してすぐの場合

（12）（に当たるレベルの文書）は、初級修了レベルの外国人が直接読めることを想定しなくてもよい。それよりも、「日本語母語話者なら紛れなく読める」ものを目指すべきである。そうした形で、原文の複雑な日本語をわかりやすい日本語に翻訳することによって、機械翻訳なども使いやすくなる。こうした「中間（段階の）言語」も〈やさしい日本語〉として捉える必要がある。以上を図示すると次のようになる。

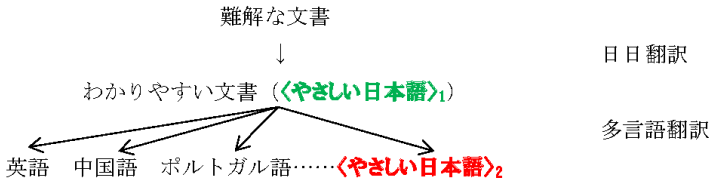


図５　２つの〈やさしい日本語〉

〈やさしい日本語〉$_1$は一般の日本語母語話者が読んで容易に理解できるものではあるが、初級修了レベルの日本語力の外国人が直接読める必要はない[2]。一方、〈やさしい日本語〉$_2$は英語その他の外国語と同様のものであり、多言語対応の言語の 1 つと見なされるものである[3]。災害時の情報提供においては、この 2 つの〈やさしい日本語〉の違いとそれぞれの必要性を理解することが必要である。

---

[2] 〈やさしい日本語〉$_1$は、公的文書だけでなく、法律用語（法廷通訳に関連）や医療用語（医療通訳やインフォームドコンセントに関連）などにおいても必要なものである。また、これらは外国人だけでなく、日本語母語話者にとっても必要である。

[3] 5.2 の「地域社会の共通言語」としての〈やさしい日本語〉は〈やさしい日本語〉$_2$に当たる。

９．災害に事前に備える

このようにして、災害時には多言語で情報を出すことを前提とした上で、さらにそれに加えて、多言語の１つとして、〈やさしい日本語〉$_2$でも情報を出すようにする必要がある。

これらに加えて重要なこととして、可能な限り、災害のパターンを事前に予測して、避難勧告の文面などを定型化しておき、それぞれについての〈やさしい日本語〉$_1$版と各言語版（〈やさしい日本語〉$_2$版を含む）を用意しておくといった対応を災害が来る前に取っておくことが重要であると考えられる。

そのためには、行政、気象などの専門家が災害時の避難行動を類型化し、それぞれに対応した情報の原案を作成し（これは図５の「難解な文書」でもかまわない）、それを言語学や翻訳の専門家が〈やさしい日本語〉$_1$に翻訳する。さらに、その〈やさしい日本語〉$_1$版に基づいて、できるだけ（〈やさしい日本語〉$_2$を含む）多言語による情報配信の原案を作成しておき（この際、必要に応じて自動翻訳も利用する）、災害時には各人がインターネットを通じて情報を選択できるようにしていく必要があると考えられる。

10. 多言語音声翻訳と〈やさしい日本語〉

以上、〈やさしい日本語〉の必要性と理念、外国人に対する情報提供において必要とされる観点、特に、災害時にどのように情報提供を行うべきかについて述べてきた。

本節では、以上の議論を受けて、多言語音声翻訳と〈やさしい日本語〉の関係についての私見を述べる。

10.1　音声認識技術の飛躍的向上とその恩恵

Pinker(1994)は、生成文法の考え方を元に言語のしくみを多面的に論じた好著であるが、その中では音声認識を機械的に行うことの困難さが論じられている。

言語音声を言語学的に考えると、人間は、本来完全な連続体である音声をその言語において意味を持つ単位に切り分け、それを統合することによって文を生成、理解している。Pinker が述べるように、未知の言語を聞くと全くどこに切れ目があるのかがわからないのはこのためである。

さらに、人間は、物理的には無限といっていいほど多様な言語音をその言語の基準において、同じ音、違う音に仕分けて聞いている。例えば、[a]という母音１つとっても、男性、女性、年齢、声の調子その他様々な要因で物理的には異なるものだが、日本語母語話者はそれを同じ[a]として聞いている（これを「音素」と言う）。一方、例えば、「ガール[gaaru]」の[a]と「アップル[appuru]」の[a]は日本語では同じだが、英語では[gə̱:l]と[æpl]の下線部は異なる音素として認識されている。つまり、人間が母語で行っている言語音の区別は物理的なものではなく、抽象的なものである。スイスの言語学者 F. Saussure はこうした抽象的な存在をラング（langue）、ラングが実際に発言したものをパロール（parole）と呼び、その違いの重要性を指摘した（cf. 庵 2012）。

言語音が持つこうした二面性から、音声を認識してそれを言語の文字体系に写像することは困難だと Pinker は考えたと思われる。しかし、現在では、音声認識は飛躍的に向上し、そうした Pinker の予測は外れたと言える。そして、そのことにより、聴覚障害者、視覚障害者、識字障害者などにとっての言語面でのバリアフリー化が飛躍的に進んできている。このことの重要性はいくら強調してもしすぎることはない。

10.2　自然言語に含まれる壁

また、近年大規模データが利用できるようになり、機械翻訳の質も向上してきている。その一方で、言語を機械的に処理する上で本質的な壁も存在する。

1 例を挙げると、(13) は二義的であり、同様の多義性は、「妹」に当たる語を持つ言語（＝同じ親から生まれた自分と異なる子どもを性別で区別する言語[4]）では必ず生じる。

（13）太郎と次郎の妹（が来た。）
（14）a. [太郎と次郎]の妹　＜来たのは女性 1 人＞
　　b. 太郎と[次郎の妹]　＜来たのは男性 1 人、女性 1 人＞

こうした多義性以外にも、日本語では必須補語（「項」とも言う。述語が最低限必要とする要素。「食べる」なら＜～が（人、動物）、～を（もの）＞）が表層に現れないことが多く、こうした要素をどのように解釈するかも自然言語処理上大きな問題である[5]。

（15）昨日（φは）アイスクリームを食べた。（φは）おいしかった。

さらに、次のような例もある。

（16）（上司と部下がいっしょに部屋に入る）
　　上司：この部屋、暑いね。
　　部下：（冷房のスイッチを入れる）

こうした発話の語用論的含意と呼ばれるものも、人間には容易に処理できるが、コンピューターには難しいものである。

---

[4] 日本語や中国語のように、「性別」と「年齢の上下」をともに区別する言語でも、英語のように「性別」だけを必須的に区別する言語でも同様である。
[5] （15）と対応する英語の（a）を比べると、日本語と英語の違いは、英語では有形の代名詞が必要とされる環境で、日本語では無形の代名詞（ゼロ代名詞）が使われるということに過ぎないことがわかる（庵 2013, 2019）。

（a）I ate a cup of ice cream. It was good.

10.3　一般的な課題とその対策

以上のある種原理的な問題があるとしても、機械翻訳の水準が高まってきているのは事実であり、災害時や観光などを始め、その利用は、今後不可欠になっていくものと思われる。ただし、それは AI が言語面で人間をしのぐということではなく、人間が AI をいかにうまく利用するかという課題として考えるべきものだと考える。

そのためには、8 節で指摘した「〈やさしい日本語〉$_1$」と「〈やさしい日本語〉$_2$」の区別、特に、「〈やさしい日本語〉$_1$」の必要性の認識が必須である。つまり、まず、専門家が専門家に向けて話す／書く日本語を、非専門家が理解できる／理解する気になる日本語に翻訳する必要がある。その上で、それを（7）～（9）のような形で、誤解や曖昧さが生じない形に整理し、必要に応じて代名詞などを補いながら利用することによって、機械翻訳の精度は（飛躍的に）高まると考えられる。5.2 で述べたように、そうした精度の向上によって、日本語母語話者と外国人の間、および、外国人の母語の違いによる情報の格差（情報への accessibility の違い）が大きく低減されると考えられる。

（7）○○川の近くに住んでいる人に、避難勧告が出ました。
（8）○○川の近くに住んでいる人は、××に避難してください。
（9）○○川の近くに住んでいる人は、××に避難した方がいいです。

11. おわりに

本稿では〈やさしい日本語〉に関する筆者の研究グループの研究内容を紹介し、その観点から、多言語音声翻訳の利用可能性を考えた。今後の議論の一助になれば幸いである。

参考文献

あべやすし（2015）『ことばのバリアフリー』生活書院
アルク（2019）「〈やさしい日本語〉の世界」『月刊日本語』アルク
http://www12.plala.or.jp/isaoiori/alc-yasashii-nihongo.pdf
安東明珠花・岡　典栄（2019）「ろう児と〈やさしい日本語〉」庵ほか編（2019）所収
庵　功雄（2012）『新しい日本語学入門（第 2 版）』スリーエーネットワーク
庵　功雄（2013）『日本語教育・日本語学の「次の一手」』くろしお出版
庵　功雄（2015a）「日本語学的知見から見た初級シラバス」庵・山内編（2015）所収
庵　功雄（2015b）「日本語学的知見から見た中上級シラバス」庵・山内編（2015）所収
庵　功雄（2016）『やさしい日本語―多文化共生社会へ―』岩波新書
庵　功雄（2019a）『日本語指示表現の文脈指示用法の研究』ひつじ書房
庵　功雄（2019b）「外国人との対等な関係の構築に必要とされる〈やさしい日本語〉」『Journalism』2019 年 5 月号、朝日新聞出版
http://www12.plala.or.jp/isaoiori/journalism1905.pdf

庵　功雄監修（2010）『にほんごこれだけ！1』ココ出版
庵　功雄監修（2011）『にほんごこれだけ！2』ココ出版
庵　功雄・イ・ヨンスク・森　篤嗣編（2013）『〈やさしい日本語〉は何を目指すか―多文化共生社会を実現するために』ココ出版
庵　功雄・山内博之編（2015）『データに基づく文法シラバス』くろしお出版
庵　功雄・岩田一成・佐藤琢三・柳田直美編（2019）『〈やさしい日本語〉と多文化共生』ココ出版
岩田一成（2010）「言語サービスにおける英語志向―「生活のための日本語：全国調査」結果と広島の事例から―」『社会言語科学』13-1
岩田一成（2013）「〈やさしい日本語〉の歴史」庵・イ・森編（2013）所収
岩田一成（2016）『読み手に伝わる公用文』大修館書店
松田陽子・前田理佳子・佐藤和之（2000）「災害時の外国人に対する情報提供のための日本語表現とその有効性に関する試論」『日本語科学』7
Pinker, S.（1994）*The Language Instinct.* 椋田直子訳（1995）『言語を生み出す本能』NHK ブックス

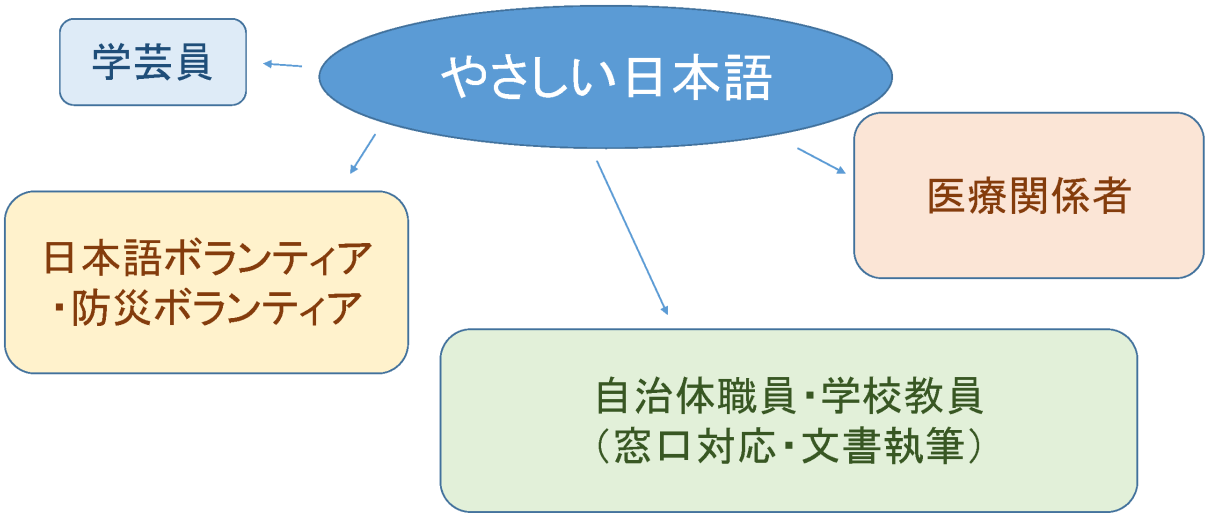
関連 URL

News Web Easy　https://www3.nhk.or.jp/news/easy/

やさしい日本語と

聖心女子大学
岩田一成

１．はじめに
「やさしい日本語」の広がり（岩田との関わりの範囲）



２．背景となる問題

- 自治体職員が窓口対応に困っておられる
- 学校の配布文書が保護者に伝わらない
- 自治体の公用文が伝わっていない
- 医療関係者は話し方が難しい

研修後の参加者コメント

丁寧に話そうとするとわかりにくくなってしまう
後でクレームが来ると怖いから話が細かくなってしまう
この手法は、高齢者対応や知的障害の方、発達障害の方にも使える
やさしい日本語は日本語（文化）を変えてしまうようで悲しい

「やさしい日本語」と言う前に

- （一部の）公用文は難解すぎる！
- （一部の）お医者さんの説明は難解！
- （一部の）窓口職員は説明が細かすぎる！

⇒こういった問題は、そもそも日本人も困っている。
⇒そういう問題に対応するのは、やさしい日本語以前の問題。
まずは、日本人ならさらっとわかるようなまっすぐな日本語にしてから、
やさしい日本語に変換するプロセスが重要。

３．多言語音声認識　Voicetra

かつては、「やさしい日本語」で入れましょうと伝えていた
→今は音声認識の精度が非常に高く、いろんな声を聞き取れる

自治体での込み入った説明、医療現場でのインフォームドコンセント
⇒こういう大事な場面はやさしい日本語だけでは難しいので、相手の母語で伝える必要がある。

機械翻訳・多言語電話翻訳サービスの出番

多言語音声認識使用のコツ

- 誤訳の原因（例文は教員から保護者へのコメント）

名詞の省略

使役の例 「最近、授業についてこれません。日本語能力が伸びないので、日本語教室に行かせてください。」

受身の例「カッちゃんとけんかして、たたかれたようです。」

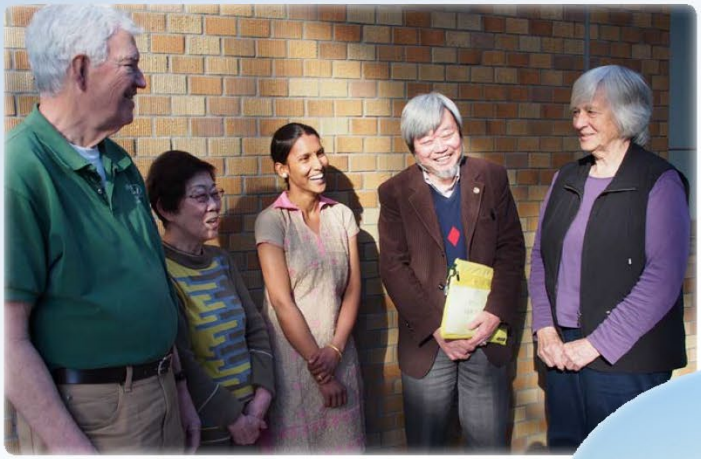
こういう省略箇所に名詞を補うような話し方をするとミスは減るのではないか。

資料5

「やさしい日本語」で伝える

分かりやすく　伝わりやすい日本語を目指して

第４版



2017 年４月

横浜市　国際局政策総務課

市民局広報課

目次

「やさしい日本語」で伝えるためのポイント集 …… 3

１章　基準について …… 5

「『やさしい日本語』で伝える」は何ですか？ …… 5
だれが作ったのですか？ …… 5
どんな時に役に立ちますか？ …… 5
「やさしい日本語」について話し合う会のメンバー …… 5

２章　「やさしい日本語」の知識と背景 …… 6

「やさしい日本語」はどんなものですか？ …… 6
「やさしい日本語」はどうして必要なのですか？英語だけではいけないのですか？ …… 6
「やさしい日本語」を使うメリットは何ですか？ …… 6
　より多くの外国人住民にお知らせすることができる …… 6
　外国語へ訳しやすくなります …… 7
　災害の時にも役立ちます …… 7
　お知らせをするのが速くなる・誰でも外国人住民に情報発信できるようになる …… 7
誰に「やさしい日本語」で伝えるのですか？（伝えたい人は誰？） …… 7
　【文法】 N4 よりも簡単な文法 …… 8
　【語彙】 日本語能力試験N４程度（約 1,500 語程度） …… 8

３章　見比べてみてください …… 9

４章　「『やさしい日本語』で伝える」活用方法 …… 11

基本（「やさしい日本語」の伝え方を知りたい人へ） …… 11
　１節　まずは伝えるべきメッセージを決め、情報の取捨選択をします …… 11
　　1　伝えるメッセージを絞る …… 11
　　2　メッセージを伝える相手は外国人住民に特定する …… 11
　　3　「読み手」の目線で情報を整理して伝える …… 11
　　4　優先順位の低い説明は削除 …… 11
　２節　４までできたら、どこに何が書いてあるかを分かりやすくします …… 12
　　5　メッセージの結論や一番伝えたい部分は文章の最初に書く …… 12
　　6　付番・箇条書 …… 12
　３節　最後に文章の硬さを取るために文章表現を工夫します …… 12

7　複雑な表現は要点を整理……12
8　名詞句は文に……12
9　メリット・デメリットを伝える（抽象的な表現はせず、具体的に）……12
応用（より伝わる「やさしい日本語」の伝え方を知りたい人へ）……13
4節　情報をさらに取捨選択する……13
10　一文＝一義……13
11　例は３つまで……13
5節　どこに何が書いてあるかをより分かりやすくする工夫……13
12　文書の流れを明確に……13
13　注釈を使いこなす……13
14　イラストや表を活用する……14
15　関連情報は近くに……14
6節　柔らかい印象にする工夫……14
16　話し言葉調で……14
7節　一文の中の工夫……14
17　重複は避ける……14
18　主語は書く……14
19　読み手目線で主語を統一……14
20　「類義語」は平易な一語に統一……15
21　擬音語・擬態語（オノマトペ）、世間一般であまり聞かないカタカナ英語は使わない……15
22　難しい文法は使わない……15
8節　外国人住民を意識した工夫……16
23 読み手が必要な情報……16
24 文化の違いを意識する……16
9節　Web ページのときの工夫……17
25　リンクの設定……17
語彙（行政がよく用いる用語をやさしくしたい時）※五十音順……18
語釈の共通したルール……49

おわりに……49

「やさしい日本語」で伝えるためのポイント集

伝えるべきメッセージを決め、情報の取捨選択をします

- □ **文字は A4 サイズ 1 枚（12 ポイントで 1000 字が目安）以内にまとめる**
- □ 伝えるメッセージを絞る➤**P11**
- □ メッセージを伝える相手は外国人住民に特定する➤**P11**
- □ 「読み手」の目線で情報を整理して伝える➤**P11**
- □ **優先順位の低い説明は削除➤P12**
- □ 例は３つまで➤**P14**

どこに何が書いてあるかを分かりやすくします

- □ メッセージの結論や一番伝えたい部分は文章の最初に書く➤**P12**
- □ 付番・箇条書➤**P12**
- □ 文書の流れを明確に➤**P14**
- □ 注釈を使いこなす➤**P13**
- □ イラストや表を活用する➤**P15**
- □ 関連情報は近くに➤**P15**

文章の硬さを取るために文章表現を工夫します

- □ 一文＝一義➤**P14**
- □ 複雑な表現は要点を整理➤**P13**
- □ 名詞句は文に➤**P13**
- □ **メリット・デメリットを伝える（抽象的な表現はせず、具体的に）➤P13**
- □ 話し言葉調で➤**P14**

一文の中で工夫

- □ 重複は避ける➤**P16**
- □ 主語は書く➤**P16**
- □ 「類義語」は平易な一語に統一➤**P16**
- □ 擬音語・擬態語（オノマトペ）、世間一般であまり聞かないカタカナ英語は使わない➤**P17**
- □ 難しい文法は使わない➤**P17**
- □ 文化の違いを意識する➤**P19**

外国人住民を意識

- □ 読み手が必要な情報 **P18**
- □ リンクの設定 **P19**

言葉遣いの表記のルール

- □ 「～れる（られる）」 → 「～する」
- □ 「～れる」など → 「～できる（ことができる）」
- □ 「～い（き、し）、…」など → 「～て（で）」
- □ 「～しましょう」「～してください」 → 「～してください」
- □ 「原則として～」、「できるだけ」、「可能な限り」という表現 → 言い切りの形にする(例外があるときは例示するか「詳しくは聞いてください」とする)
- □ 「～には…しません」 → 「～に…します」
- □ 「～は～となる」「～を～とする」「～は～である」 → 「ＡはＢです」で統一
- □ または（又は） → か、や　□ もしくは(若しくは) → か、や
- □ より → から　□ あたり(当たり) → で
- □ のみ → だけ　□ 場合 → とき
- □ につき → で　□ なお → （削除）
- □ にて → で　□ および（及び） → （削除）や、（読点）
- □ (名詞･代名詞を修飾する文が長くなるとき) → 分割もしくは修飾語を削除
- □ 和暦→西暦で統一　例）平成 25 年⇒2013 年
- □ 時間は 24 時間表記　例）午後 3 時⇒15:00
- □ 年度を用いるときは最初に言葉が出てきたときに年度の説明をする
  例）「平成 25 年度（2013 年 4 月 1 日から 2014 年 3 月 31 日まで）」や、
  「※年度とは、4 月 1 日から来年の 3 月 31 日のことです。」
- □ ￥マークは使わず、00 円という表記で統一　例）￥100⇒100 円
- □ 金額を表記するときは「実際に支払う金額（消費税などを含む）」を明記する
  例）100 円（消費税がかかります）⇒108 円
- □ 無料のときは「0 円」と表記する（「無料」「タダ」という表現はしない）
- □ 例）　利用料金：無料　⇒利用料金：0 円
  書類名や建物名（住所表記以外のとき）は『(二重括弧）』でくくる。人名や地名、国名などは必要に応
- □ じて『(二重括弧）』でくくる
  例）『戸籍全部事項証明書』、『ランドマークタワー』

太字は特に大切です。太字は守ってください。

１章　基準について

「『やさしい日本語』で伝える」は何ですか？

「『やさしい日本語』で伝える」は、ルールです。外国人住民のためにお知らせをするときに「やさしい日本語」でどのように伝えればいいかが分かります。このルールを使えば、すぐに「やさしい日本語」の文章を作ることができると思います。ぜひ「やさしい日本語」でお知らせしてください。

だれが作ったのですか？

私たちは「やさしい日本語」研究グループとルールについて話し合う会を立ち上げました。グループのリーダーは一橋大学の「いおりいさお」先生です。この会が「やさしい日本語」のルールを作りました。

どんな時に役に立ちますか？

このルールは Web でお知らせする時に一番役に立ちます。その時、文字の量は A4 サイズ一枚くらいの量がいいです。なぜなら、スクロールをあまりしないで読めるからです。また、必要最低限のことを伝えるためには A4 サイズ一枚くらいがよいと分かったからです。必要最低限のことは区役所の手続やいつもの生活の情報などです。

「やさしい日本語」について話し合う会のメンバー

総務局危機管理課	国際局政策総務課	市民局広報課	市民局窓口サービス課
こども青少年局企画調整課	健康福祉局企画課	教育委員会事務局国際教育課	横浜市国際交流協会
総務局行政・情報マネジメント課	財政局税務課	資源循環局３Ｒ推進課	教育委員会事務局指導企画課
中区総務課	中区区政推進課	中区地域振興課	鶴見区区政推進課
南区区政推進課			

一橋大学 庵（いおり）功雄（いさお）　教授　　聖心女子大学岩田一成（いわたかずなり）准教授　　東京大学松下達彦（まつしたたつひこ）准教授

２章　「やさしい日本語」の知識と背景

「やさしい日本語」はどんなものですか？

「やさしい日本語」は機械的に分かりやすい日本語に言い換えるだけではできません。どうしたら外国人住民にわかりやすく伝えることができるかを考えて、文章の組み立て方を大きく見直します。また、外国人住民が必要な情報を追加します。こうした工夫で「やさしい日本語」ができています。

分かりやすい日本語への言い換え	＋	文章組み立て方を大きく見直す/必要な情報を追加

「やさしい日本語」はどうして必要なのですか？英語だけではいけないのですか？

これから住む国の言葉として日本語を学びたいと考えている外国人住民も少なくありません。しかし、仕事をしながら日本語教室に通って習得するには長い年月が必要です。だから、「やさしい日本語」は外国人住民にお知らせをする言葉として必要なのです。

また、外国人住民に伝えるなら英語を使えばいいと考える人は少なくありません。2012 年に横浜市はインタビュー調査を行いました。調査の中で、「外国人は英語ができると思われているためか、英語で話しかけてくれるが母語でないため分からない」という外国人住民の意見がありました。ヨーロッパなどの多くの国の人は英語を話すことができます。

しかし、英語を話すことができても読むことができるとは限りません。他にも「前は英語ができたけど、日本語を学ぶうちに英語は忘れてしまった」という外国人住民もいます。このように、英語を読むことができない人は多いのです。

「やさしい日本語」を使うメリットは何ですか？

より多くの外国人住民にお知らせすることができる

2010 年に「多言語広報指針」を定めました。「やさしい日本語」と６つの言葉（英語、中国語（簡体字・繁体字）、ハングル、スペイン語、ポルトガル語）でお知らせします。

横浜市に住んでいる外国人はおよそ８万６千人（2017 年２月末現在）です。約 160 の国と地域から来ています。だから６つの言葉じゃない言葉を話したり、読んだりする人に「やさしい日本語」でお知らせしなければいけません。日本語を学ぶときにも「やさしい日本語」は役に立ちます。

「多言語広報指針」（一部抜粋）
この指針は、外国人住民等に対して、横浜市が情報提供を行う基準（対象、提供する情報の種類、言語等）を定めることにより、多言語による広報を積極的に行い、国際性豊かな多文化共生社会を実現することを目的とする。

外国語へ訳しやすくなります

例えば、日本語から英語に訳すときは、文法を整理してから訳した方が分かりやすくなります。

日本語の文法が難しいと英語にうまく訳すことができません。だから機械翻訳は、自分が思った訳とは違った訳になってしまうときがあります。やさしい日本語は、主語を補います。また、使う文法（P17･18 を参照）も少ないです。

だからやさしい日本語から外国語への訳は分かりやすくなります。

日本語

15 歳未満でない人は、申請の対象ではありません。

↓

Person not less than 15 years old, not a target application.

やさしい日本語

14 歳以下の人は、申請の対象です。

↓

14-year-old following of people are subject to the application.

災害の時にも役立ちます

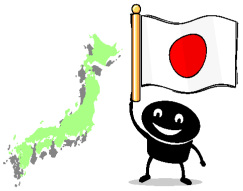
いつも「やさしい日本語」を使うことで、災害の時にも「やさしい日本語」を使うことができるようになります。だから外国人住民が避難できるようになることが期待できます。

お知らせをするのが速くなる･誰でも外国人住民に情報発信できるようになる

外国語でお知らせをするときは訳さなければいけません。訳は翻訳会社にお願いすることが多いです。だから、訳を確認するまでに時間がかかります。やさしい日本語は自分で文を作ることができるのでお知らせをするのが速くなります。

誰に「やさしい日本語」で伝えるのですか？（伝えたい人は誰？）

この冊子は、外国人住民の中でも、日本語を学び始めた人に分かりやすく伝えるために作っています。しかし、横浜市の「やさしい日本語」を読むためにはいくつか文法と語彙を知っている必要があります。私たちはその日本語能力を次のように考えています。



【文法】N４よりも簡単な文法

【語彙】日本語能力試験N４（旧３級）程度（約 1,500 語）

【文法】 N4 よりも簡単な文法

N4 とは、日本語能力試験（※１）の認定レベルの１つです。この試験はどのくらい日本語ができるかを知ることができるテストです。認定レベル N4 になる人は「基本的な語彙や漢字を使って書かれた日常生活の中でも身近な話題の文章を、読んで理解することができる」くらいの日本語能力を持った人です。つまり N4 の人は、ある程度の日本語能力があると言うことができます。

N4 レベルになるにはたくさん勉強の時間が必要です。旧試験の３級（N４とだいたい同じレベル）には約 300 時間の学習が必要です。仕事や家事をしながら 300 時間、勉強するのは難しいです。だから横浜市の「やさしい日本語」を読むためには N4 よりも少し簡単な文法が分かる必要があります。（※２）

※１　国際交流基金と日本国際教育協会が行います。N１から N5 までの認定区分があります。一番難しいのが N1 です。一番やさしいのが N5 です。
N4 レベルの問題例「日本語能力試験」 www.jlpt.jp/samples/forlearners.html

※２　「やさしい日本語」の研究グループは日本語学習者が簡単に学べるように文法を「STEP1・2」にまとめました。

【語彙】 日本語能力試験Ｎ４程度（約 1,500 語程度）

やさしい日本語では読む人が分かる語彙を使わなければいけません。しかし、使うことができる語彙が少なすぎると、伝えたいことが表現できません。だから、使用できる語彙を決める必要があります。

N4 レベルのおよそ 1,500 語です。これらの語彙は役所がつくる文書で使うことが多い語彙の 80%を言い換えることができます。

残りの 20%は、N4 レベルの語彙で言い換えることが難しいです。だから同じ量の情報を伝えるためには、N1 までの語彙（6,000 語～10,000 語）も使う必要があります。

しかし、N1 までの語彙は難易度が高いです。だからそのまま使うと読むことができなくなる人が増えます。だから、N１までの語彙を使う時は N4 程度の語彙で説明を付け加えます（※１）。

また、漢字の固有名詞にはルビを振った方がいいです。固有名詞以外の漢字は、適宜ルビを振るようにしてください。

※１　N1,N2 の語彙と同じくらい難しい行政用語は、2017 年 3 月 31 日までに、やさしい日本語で用語の説明文を作成する予定です。また行政用語の書き換えを支援するシステムを公開する予定です。

コラム　やさしい日本語は日本語学習に役立つ

「やさしい日本語」を読むことは、学習者の日本語理解を深めることができます。

例えば、健康保険には「任意継続」という用語があります。これはやさしい日本語で「会社をやめた後も、自分の意志で会社の健康保険を続けること」と言い換えることができます。これによって「任意継続」を知らなかった日本語学習者が言葉の意味を理解できるようになります。

３章　見比べてみてください

左ページの A と右ページの B を見比べてみてください。

A

印鑑登録証明書について

■印鑑登録証明書をとるには

印鑑登録証明書の申請書はこちらからダウンロードできます。（PDF:115KB）

印鑑登録をすると、印鑑登録条例の第 7 条に基づき、「区長は、第 6 条の規定により印鑑の登録をしたときは、印鑑登録証に登録番号を付して、当該印鑑の登録を受けた者又はその代理人に交付する。」とあるため、これに基づいて印鑑登録証（カード）が発行されます。

区役所登録担当窓口・行政サービスコーナー窓口に、このカードをお持ちください。

申請書にご本人の「住所・氏名・生年月日」を記載し、印鑑登録証明書を請求してください。　（郵送で請求することはできません。）

■法人の印鑑登録証明書

法人の印鑑登録に関する手続は地方法務局で行ってください。

■電話予約サービス

平日に電話で予約をすれば、印鑑登録証明書などを土・日曜日、祝日等や休日に指定窓口で受け取ることができるサービスです。サービスをご利用になりたい方は一度ご相談ください。

■広域証明発行

ヨコハマ市は他都市と連携して、広域証明発行サービスを行っています。

■こんなときは

○登録した印鑑や登録証（カード）をなくしたときは速やかに区役所登録担当に亡失届を提出してください。また、印鑑登録証を汚損または、き損したときは区役所登録担当に引替交付申請を行ってください。さらに、印鑑登録を廃止したいときは区役所登録担当に廃止申請を行ってください。なお、市内で引っ越しをしたときは印鑑登録証（カード）はそのまま使えます。

印鑑登録証引替交付申請書・印鑑登録証亡失等届出書・印鑑登録廃止申請書・登録印鑑亡失届出書はこちらからダウンロードできます。（ＰＤＦ：１００ＫＢ）

B

印鑑登録証明書について

■ **『印鑑登録証明書』**

『印鑑登録証明書』は、家や車を買うときなどに必要な書類です。

◆ 証明書の発行（申請）の方法

● 申請できる人　印鑑登録をしている人（代理人でも可能）

● 申請するところ　住んでいる区の区役所「登録担当」、行政サービスコーナー

● 申請の時に持ってくるもの　申請書（区役所にあります）(PDF:115KB)、印鑑登録証（カード）

◆ 発行にかかる手数料　**300 円（１通）**

◆ 電話予約サービス

平日に電話で予約をすると『印鑑登録証明書』などを土・日曜日、祝日や休日に指定窓口で受け取ることができます。利用したい人は区役所に聞いてください。

■ **こんなときは区役所に聞いてください。**

登録した印鑑や登録証（カード）をなくしたとき、印鑑登録証を汚損やき損したとき、印鑑登録を廃止したいとき

※　市内で引っ越しをしたときには印鑑登録証（カード）はそのまま使えます。

※上記内容は、実際に行われている印鑑登録証明書の発行手続きの内容ではありません。

いかがですか？

ＡもＢも印鑑登録証明書について書いてありますが、どちらが分かりやすかったでしょうか？

おそらくＢの方が分かりやすいと感じたと思います。

Ｂが「やさしい日本語」の文章です。日本語を学び始めた外国人住民が理解しやすい文章になっています。

Ｂのような文章を作るために特に難しい知識や技術は必要ありません。

Ｐ３・４に「やさしい日本語」の重要なエッセンスが凝縮されています。

そこを読めば、皆さんはすぐに「やさしい日本語」の文章を作れるようになります。

４章　「『やさしい日本語』で伝える」活用方法

基本（「やさしい日本語」の伝え方を知りたい人へ）

3･4 ページの基礎ポイントを解説。各ポイントは、別紙「『やさしい日本語』の例文集」に例文を収録しています。

1 節　まずは伝えるべきメッセージを決め、情報の取捨選択をします

情報の正確性を求めるとき、文章は長くなりやすいです。文章が長くなると、読み手は読んでくれません。伝えるべきメッセージを絞り、読み手を想定して優先順位をつけ、情報の取捨選択を考えます。

表やイラストを除いた文字量を A4 一枚（12 ポイントで 1,000 字程度が目安）に収めることが重要です。

1　伝えるメッセージを絞る

「想定する読み手にどんな行動を促したいのか」という視点からメッセージをメモ帳に書きだしてみると整理しやすいです。

➤パターン：伝えたいことが絞れていないために長くなる文章（例文集 P14）

2　メッセージを伝える相手は外国人住民に特定する

読み手を絞って（外国人住民、企業･団体、マスコミなど）、他の読み手に向けた情報は全て削除します。

➤パターン：文書の読み手が 1 人に絞れていないために、長くなる文章（例文集 P13）

3　「読み手」の目線で情報を整理して伝える

「私たち」が伝えたい情報を書くだけでは、読み手がそれを読んでどうすればいいかわかりません。アピールするのではなく、「読み手」の目線で情報を整理して伝えることが大切です。

➤パターン：「私たちはこんな取組を行っています」というアピール文（例文集 P9）

4　優先順位の低い説明は削除

優先順位の低い説明は削除します。「詳しくは区役所まで」といった記載をするなどの工夫をするといいでしょう。

➤パターン：規則や法律の内容を過不足なく書いてしまい、非常に複雑な内容になっている文章（例文集 P9）

２節　４までできたら、どこに何が書いてあるかを分かりやすくします

情報の取捨選択ができたら、分かりやすい印象を与える工夫をします。一番伝えたいことは文章の最初に書きます。また、一文が長くならないようにナンバリングや箇条書きを行うことも大切です。

5　メッセージの結論や一番伝えたい部分は文章の最初に書く

一番伝えたいこと、結論は文章の最初に書きます。

また、重要情報（金額など）は、枠で囲うなど目立つ工夫をすることが大切です。

➤パターン：情報がいろんなところに広く散らばっているため、読み手が情報を読み取れない文章（例文集 P12）

6　付番・箇条書

長くなりそうな解説や手順、細則などを書くときは番号をつけます。対象者が複数いて、分けて説明が必要なときは箇条書で説明してください。

➤パターン：いろんな内容が全て一文でつながる文章（例文集 P7）

３節　最後に文章の硬さを取るために文章表現を工夫します

行政の文章は硬い印象を読み手に与えることが多いです。内容が専門的だからです。複雑な表現はせず、読み手が理解しやすい語彙や表現を使ってください。文で説明できる(複合)名詞は文に直します。

7　複雑な表現は要点を整理

複雑な文章表現はポイントを整理して作り直します。

（例：「15 歳以上は申請の対象です。」⇒「15 歳未満は申請の対象ではありません。」）

➤パターン：行政によくある複雑な表現をそのまま載せているために読み手が理解できない文章（例文集 P9）

8　名詞句は文に

名詞や複合名詞（例：「水分補給は熱中症予防に有効です。」）は、なるべく文（例：「水をたくさん飲んでください。熱中症の予防になります。」）で表したほうが伝わりやすいです。

➤パターン：文で表現できることを(複合)名詞化することで読み手に伝わりにくくなる文章（例文集 P8）

9　メリット・デメリットを伝える（抽象的な表現はせず、具体的に）

体的にします。制度の説明はメリットとデメリットを簡潔に伝えることが大切です。

➤パターン：制度を抽象的に説明しているため、読み手が必要な情報をとれない文章（例文集 P12）

応用（より伝わる「やさしい日本語」の伝え方を知りたい人へ）

ここでは、P3・4 のポイントの内、応用的なものについて、解説します。文法の制限やカタカナ語の制限などもありますが、ここまでできればより伝わりやすい文章を書けるようになります。

４節　情報をさらに取捨選択する

10　一文＝一義

一つの文につき、一つの意味にし、文章は短くしてください。日本語にまだ不慣れな人にとって一文の中から複数の意味をつかむのは、難しいです。

➤パターン：一文に複数の意味が含まれている文章（例文集 P9）

11　例は３つまで

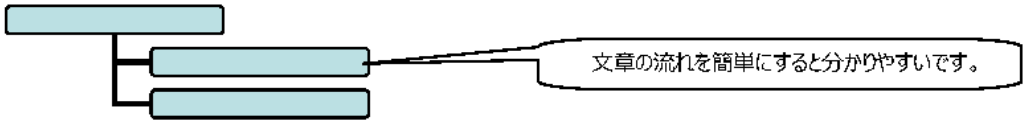
例が多数あるときは、頻度が高い例１つから３つ程度に限定して書きます。また、無数に例があって紹介しきれないとき（本人確認書類など）は、いくつか絞って例示してください。例示がないと、内容を理解できても実感はしづらいです。

➤パターン：例が多い文章（例文集 P8）

５節　どこに何が書いてあるかをより分かりやすくする工夫

12　文書の流れを明確に

文書は文の集まりです。各文が分かりやすくても、文書の流れが複雑だと情報を探しにくくなります。樹形図を使い、文章の流れを整理して書いてください。



➤パターン：文章内のつながりが悪く、流れがつかみにくい文章（例文集 P7）

13　注釈を使いこなす

星印や※印を利用して読み手が主文と注釈などを区別できるようにします。

➤パターン：注釈などが主文の中にあり、読み手に一番伝えたい部分が伝わりにくい文章（例文集 P14）

14　イラストや表を活用する

日本語が読めない方でもイラストや表などで意味を理解できるときがあります。ただし、イラストなどは文化の違いによって違った意味に解釈されるときがあります。また、場所を示すときはできるだけ地図を活用してください。

(例)寿司・鮨

➤パターン：文字だけでは説明しづらい文章（例文集 P11）

15　関連情報は近くに

書類名が文章中に出てきたらその都度、ダウンロードのリンクを貼るようにし、関連情報は同じところにまとめて書くようにしてください。

➤パターン：ダウンロードする書類のリンクが一箇所にまとまっている文章（例文集 P8）

６節　柔らかい印象にする工夫

16　話し言葉調で

文書を書くときは柔らかい表現で（話し言葉調の平易な言葉で）伝えるのがいいです。※　日本語の中で訓読みでなく、音読みで読まれる語（例：「火事」）。

➤パターン：硬い印象を与える専門用語や漢語(※)、丁寧すぎる敬語など（例文集 P10）

７節　一文の中の工夫

17　重複は避ける

重要情報でない限り重複は避けてください。

➤パターン：何度も同じ内容が繰り返され、読み手にとって負担になっている文章。（例文集 P11）

18　主語は書く

主語は明示してください。しかし、「あなた」は文書の中で頻出する主語なので省略してもかまいません。「あなた」は強調したいときだけ書いてください。

➤パターン：主語がない文章。英語などは主語を省略しないことが一般的です。（例文集 P10）

19　読み手目線で主語を統一

文中で主語が異なると、理解しづらいです。読み手目線で主語を統一してください。

➤パターン：例えば前半は「役所」が主語なのに、後半は「市民」が主語になるような複文（例文集 P9）

20 「類義語」は平易な一語に統一

「相談する、確認する、問い合わせる」は「聞く」で統一するなど工夫をしてください。日本語は他の言語に比べ、細かいニュアンスを伝えるために似たような意味の言葉がいろいろあります。日本語の初級学習者が細かい意味の違いを理解するのは難しいです。

➤パターン：類義語が多い文章（例文集 P10）

21 擬音語・擬態語（オノマトペ）、世間一般であまり聞かないカタカナ英語は使わない

制度の名前（「訪問介護ステーション」など）や世間一般で聞くものを除き、カタカナ語は言い換えてください。それが難しいときは、言葉の説明をします。世間一般で聞くカタカナ語でも、和製英語は使わないでください。例:×インフラ（英語で"infra"「下に」の意味）○インフラストラクチャー

➤パターン：擬音語・擬態語（オノマトペ）、日本語独自の意味を持っているカタカナ語（例文集 P13）

22 難しい文法は使わない

次の文法は初級日本語学習者がまだ学んでいない文法です。これらの文法は言い換えてください。

◆「～れる（られる）」〈受身文〉→「～する」〈能動文〉

（例文）記赦（きしゃ）**された**腕章が貸与**されます**　　（書き換え文）**記した**腕章を貸与**します**

◆「～れる」など〈可能動詞〉→「～できる（ことができる）」

（例文）子育ても楽しめます。　　（書き換え文）子育ても楽しむことができます。

◆「～い（き、し）、…」〈連用中止法〉など→「～て（で）」〈テ形接続〉

（例文）未然に防**ぎ、**被害の軽減を・・・　　（書き換え文）未然に防い**で、**被害の軽減を・・・

◆「～しましょう」「～してください」→「～してください」

（例文）日光を浴びないように**しましょう。**　　（書き換え文）日光を浴びないように**してください。**

◆ (1)原則として～(2)できるだけ(3)可能な限り、という表現は言い切りの形にする（例外があるときは、例示するか「詳しくは聞いてください」とする）。

（例文）１回の利用期間は**原則として**７日以内です。

（書き換え文）１回の利用期間は７日以内です（例外があります。詳しくは聞いてください）。

◆「～には…しません」〈排他文(二重否定を含む。)〉→「～に…します」

A　（例文）使わ**ない**というわけでは**ありません。**　　（書き換え文）使うことが**あります。**

B　（例文）～未満の方**には**適応**しません。**　　（書き換え文）～の方**に**適応**します。**

C　（例文）～**以上**のものは対象**外です。**　　（書き換え文）～が対象です。

◆「～は～となる」「～を～とする」「～は～である」〈名詞述語文（形容動詞も含む。）〉→「ＡはＢです」で統一

A　（例文）飼育**は、**…近隣者に迷惑**となります。**　　（書き換え文）飼育**は**近隣者に迷惑**です。**

B　（例文）…の耐震補強工事**を**対象**とします。**　　（書き換え文）…の耐震補強工事**が**対象**です。**

C　（例文）この施設**は、**市が国の補助によって建設した公共施設**である。**

（書き換え文）この施設**は、**市が国の補助によって建設した公共施設**です。**

◆（名詞・代名詞を修飾する文が長くなるとき）〈連体修飾〉→分割もしくは削除

（例文）市民相談センターにおいて，**以下に掲げる事例のような「どこに相談したらいいかわからない。」という**日常生活における法的な困りごとについて…

(削除例)市民相談センターにおいて，日常生活における法的な困りごとは…

(分割例)市民相談センターにおいて，**以下の事例のような**日常生活における法的な困りごとは…

◆ 助詞・接続詞などの言い換え

または（又は）	→	か、や	提供**または**使用⇒提供**や**使用
より		から	理由に**より**⇒理由**から**
のみ		だけ	法人**のみ**⇒法人**だけ**
につき		で	好評**につき**⇒好評**で**
にて		で	明細票**にて**⇒明細票**で**
もしくは(若しくは)		か、や	策定**もしくは**改定⇒策定**や**改定
あたり(当たり)		で	１世帯**あたり**⇒１世帯**で**
場合		とき	**場合**があります⇒**とき**があります。
なお		（削除）	**なお**、この制度が⇒この制度が
および（及び）		（削除）や、（読点）	加入した人**及び**、75 歳になる人 ⇒加入した人、75 歳になる人

８節　外国人住民を意識した工夫

23 読み手が必要な情報

例えば、外国人住民に本人確認資料を示すとき、運転免許証でなく在留カードを示すなど、外国人に向けた内容にすると分かりやすくなります。**（例文集 P7）**

24 文化の違いを意識する

国によって制度が大きく異なるとき（教育制度、健康保険制度など）や、日本独特の文化は、説明を追加しましょう。次のような概念はあらかじめ書き方を統一してください。**（例文集 P12）**

◆ 時間について

A　和暦→西暦で統一　　例）平成 25 年⇒2013 年

B　時間は 24 時間表記　　例）午後 3 時⇒15:00

C　年度を用いるときは最初に言葉が出てきたときに年度の説明をする。
例）「平成 25 年度（2013 年 4 月 1 日から 2014 年 3 月 31 日まで）」や、「※年度とは、4 月 1 日から来年の 3 月 31 日のことです。」

16

◆ お金について

A	￥マークは使わず、00 円という表記で統一　　例）￥100⇒100 円
B	金額を表記するときは「実際に支払う金額（消費税などを含む）」を明記する。 例）100 円（消費税がかかります）⇒108 円
C	無料のときは「０円」と表記する（「無料」「タダ」という表現はしない） 例）　利用料金：タダ　⇒利用料金：0 円

◆ 固有名詞について

書類名や建物名（住所表記以外のとき）は『(二重括弧）』でくくる。人名や地名、国名などは必要に応じて『(二重括弧）』でくくる。

例）『戸籍全部事項証明書』、『ランドマークタワー』

９節　WEB ページのときの工夫

25 リンクの設定

Web ページで伝えるときはリンク先にも注意が必要です。リンクを設定するときはリンク先のページが分かりやすいかどうかを考えてください。分かりやすいかの基準は「漢字にルビを振っているかどうか」で判断しましょう。漢字にルビがないものでも重要な情報をもつリンク先は必要な部分だけを抜粋してやさしい日本語で書き換えると分かりやすいです。**（例文集 P10）**

語彙（行政がよく用いる用語をやさしくしたい時）※五十音順

行政がよく用いる用語を「やさしい日本語」を用いて作成した語釈の一覧です（29年４月現在で562語彙を収録）。
語釈の共通したルールなどは一覧の後に解説しています。

	No	語彙	意味
あ	1	青パト	青色のライトをつけた車でパトロールする（見て回る）こと
	2	赤ちゃん教室	はじめて赤ちゃんを生んだお母さんと赤ちゃんが集まることができるところ。 他のお母さんと知り合ったり、子育て（子どもを育てること）について情報を知ることができます
	3	歩きたばこ	歩いている時にたばこを吸うこと
	4	暗証番号	あなたが決める秘密の番号です。電子証明（No.351）を使うときに必要です。
	5	あんしん電話	家で急に体調が悪くなった時、すぐに家族や近所の人にお知らせする機械。一人ぐらしの障害がある人やおとしよりの人が、使います。
	6	安否確認	生きているかどうか、ケガをしていないかを調べること
い	7	育児教室	お父さんお母さんが、子どもを育てるためのことを教えてもらったり、他のお父さんお母さんと話ができます
	8	育児講座	子どもを育てるために役立つ話を聞くことができます。子どもの年にあわせたご飯や遊び方など
	9	育児支援センター園	子育て（子どもを育てること）について困ったことを相談（聞くこと）ができます。小学生より小さい子どもがいる人は使うことができます。
	10	育児相談	子どものことで心配なことがある時、相談（聞くこと）ができます。保育所や役所に行って相談できます。電話でも相談できます。
	11	育成医療	17歳までの子どもの病気を治す時に払うお金が少なくなります。役所がお金のほとんどを出してくれます。全部の病気やけがではありません。
	12	遺族基礎年金	こどもがいる人が死んだとき、家族がもらいます。もらえないときもあります。
	13	一時多量ごみ	一度にたくさん出るごみ
	14	一時保育事業	小学校に入る前の子どもを保育園に、（少しの間）、預ける（世話をしてもらう）ことができます
	15	一部負担金	国民健康保険証や健康保険証を使って、病院や薬局へ行ったときに払うお金のことです。

	No	語彙	意味
	16	異動	住所や名前が変わった時や、生まれた時、死んだ時など、前から変わること。仕事をするところの健康保険をやめたり、はいったりすることなど。
	17	委任状	手続（あなたがやらなければいけないこと）を他の人にお願いする時に書く書類（紙）
	18	医療援助	国などが病院や薬のお金をだすこと。人によって、わりあい（%）が違います。
	19	医療給付	難病などで病院に行った時、払うお金が安くなることがあります。
	20	医療給付制度	病気やけがの時に、国や市のお金で病院に行くことができる制度（きまりごと）。
	21	医療費控除	自分や家族のために病院のお金を払ったとき、所得税が安くなること
	22	医療費支給申請	病院や薬局で払ったお金が戻ってきます。役所で手続します。
	23	印影	紙に押したはんこの形
	24	印鑑証明書（印鑑登録証明書）	あなたのはんこがあなたのものであるということを証明する（わかるようにする）書類（紙）
	25	印鑑登録（印鑑証明）	あなたのはんこがあなたのものであるということを役所に登録する（知らせる）こと
	26	印鑑登録証	印鑑登録証明書（No.24）をもらうためのカード。印鑑登録した時にもらいます。
	27	印鑑登録証亡失届	印鑑登録証（No.26）をなくしたことを役所に知らせる書類（紙）
	28	印鑑登録廃止申請	印鑑登録（No.25）をやめたいと役所に知らせること
う	29	運賃	バスや地下鉄に乗るときに払うお金
	30	運転免許証（自動車運転免許証）	車を運転してもよいことが分かるカード。本人確認書類（資料）（No.518）のひとつです。
え	31	営業許可	食べ物のお店を始めていいよ、ということ
	32	営業許可証	食べ物のお店を始めていいよ、という書類（紙）
	33	営業許可申請	食べ物のお店を始めるための手続
	34	営業許可申請書	食べ物のお店を始めていいですか、という書類（紙）
	35	駅事務室	駅で仕事している人がいるところ。忘れ物をした時や困った時に相談できます。

	No	語彙	意味
	36	液状化	地震で地面の形が変わったり、穴が開いたり、水が出たりすること
お	37	押印	はんこを紙に押すこと
	38	お客様サービスセンター	きっぷを買う時や横浜で遊ぶ時に相談できます。
か	39	海外療養費	外国で病気やけがをして病院に行った人がもらえるお金。 国民健康保険に入っていなければなりません。病気やけがを治すために外国に行った人はもらえません。
	40	介護	ふだんの生活にたすけがいる人の世話をすること
	41	外国人登録	日本に住む外国人が住所などを登録する（知らせる）こと。2012年になくなりました。
	42	外国人登録証明書	「外国人登録」をした外国人がもつカード。2012年から在留カード（No.179 ）が特別永住者証明書（No.368）に変わりました。
	43	外国籍	日本以外の国籍を持っていること
	44	介護サービス	介護保険で使うことができるサービスです。 家で使うことができるサービス（身の回りのお世話など）、施設で受けることができるサービスなどがあります。
	45	介護支援専門員	「ケアマネージャー」（No.107)のこと
	46	介護者	介護（生活の世話）をする人
	47	介護扶助	生活保護をもらっている人が介護（生活の世話をすること）が必要になったときに、サービスを受けられます。
	48	介護報酬	おとしよりの世話をする仕事でもらえるお金
	49	介護保険	年をとって生活ができなくなった時、いろいろなサービスが受けることができる制度（決まりごと）。みんなでお金を出し合います。
	50	介護保険サービス	「介護サービス」（No.44)のこと
	51	介護保険証	介護保険に入っていることを証明する（わかるようにする）カード
	52	介護保険制度	決まりごとです。年をとって生活ができなくなったときに、いろいろなサービスが受けることができます。みんなでお金を出し合います。
	53	介護予防	年をとっても、元気でいられるようにすること

	No	語彙	意味
	54	介護予防事業	介護予防のため、勉強会や、体操の教室などをやります。
	55	回収	集めること
	56	介助器具	補聴器やメガネなど、耳や目などが悪い人が使う道具
	57	快速運転	速い電車。止まらない駅があります。
	58	開庁日	役所が開いている日
	59	家屋	家や建物など
	60	（金）額	お金がいくらかということ
	61	学生納付特例	お金が少ない学生は国民年金のお金を払わなくてもいいです。手続きをしなければいけません。
	62	確定申告書	所得税をいくら払うかを決める書類（紙）
	63	学童保育	小学生が授業が終わったあと、仕事をしている親（お父さん、お母さんなど）が迎えに来るまで自分の家の代わりにいることができるところ。 世話をする人もいて、みんなで遊んだり、宿題をしたり、おやつを食べたりして一緒にいろいろなことをします。
	64	課税	役所が税金を決めること
	65	課税証明書	１年間の所得と住民税をわかるようにする書類（紙）。固定資産税のものもあります。
	66	課税標準額	税金がいくらになるかということを計算するための基の金額
	67	火葬（埋葬）許可証	死んだ人を焼いたり埋めたりしてもよいことがわかる書類（紙）。死亡届（No.215）を出すと役所でもらえます。
	68	学区（通学区域）	住んでいる場所で入学する小学校と中学校が決まっています。その場所（地域、エリア）のこと
	69	学校運営協議会	学校の近くに住んでいる人や、その学校の子どもの親（お父さん、お母さんなど）などが、よい学校にするために話し合う会
	70	学校開放	学校の近くに住んでいる人などが、学校の体育館やグラウンド（校庭）、教室などを使うこと
	71	学校カウンセラー	心のことがよく分かる人。いじめ、不登校、暴力（力や言葉で、人をきずつけること）など困った時に、子どもやお父さんお母さんの話を聞いてくれます
	72	学校休業日	学校が休みの日。土曜日、日曜日、夏休みなど

	No	語彙	意味
	73	家庭ごみ	家から出るごみ
	74	家庭支援相談	子どもを育てている人が相談（聞くこと）ができます。赤ちゃんから18歳までの子どもについてです。
	75	家庭的保育事業	横浜市が決めた人（家庭保育福祉員）の家などに、0～2歳の子どもを3～5人預ける(世話をしてもらう）ことができます
	76	家庭保育福祉員	横浜市が決めた人（資格がある人）。その人の家などに、0～2歳の子どもを3～5人預ける（世話をしてもらう）ことができます。
	77	寡婦年金	夫が死んだ時、妻がもらえるかもしれません。もらえないときもあります。
	78	環境衛生	周りの空気・水などをきれいにすること
	79	がん検診	がん（死ぬかもしれない病気）を早くみつけるために体をみてもらうこと
	80	官公書発行	役所が出した書類（紙）
	81	観光スポット周遊バス「あかいくつ」	横浜市の観光ポイントを走るバスです。みなとみらいに行くバスと中華街などに行くバスがあります。
	82	鑑札	犬を登録したことの証明です。首輪につける小さな札です。犬を飼うときは登録しなければいけません。
	83	感染症（対策）	人にうつる病気
	84	還付金詐欺	区役所の人だと言って「お金が戻ってくる」とうそを言って、お金を取る犯罪（悪いこと）
	85	感震ブレーカー	地震のときに家の電気が止まるようにする機械
か	86	起算	○○した日から数えること 例：入国した日から起算して
	87	喫煙禁止地区	外でタバコを吸うことができないところ
	88	救援物資	災害があった場所へ送る食べものや毛布、薬など。
	89	休日急患診療所	日曜日、祝日、12月30日～１月３日に行くことができる病院。内科と小児科があります。10：00～16:00までです。
	90	休日保育	日曜日や祝日に子どもを預けること。お父さんやお母さんが仕事などで世話ができない時に使うことができます。
	91	給与所得	給与（給料やボーナスなど）の分の所得

	No	語彙	意味
	92	教育総合相談センター	いじめ、不登校などで困った時に話をきいて、助けてくれる（力を貸してくれる）ところ
	93	教育相談員	お父さんやお母さんが、子どもの学校のことを相談（聞くこと）ができる人です。区役所にいます。
	94	狂犬病	人にも動物にもうつるこわい病気。人が狂犬病になると死にます。
	95	狂犬病予防注射	狂犬病にならないように、犬が受ける注射です。
	96	共助	災害のときのためにみんなで助け合うこと。
	97	居宅介護支援事業者	おとしよりの生活についての仕事をする人。計画をたてます。
	98	禁煙支援薬局	たばこをやめたい人が相談できる薬屋さん。病院も教えてくれます。
	99	禁煙相談	タバコをやめたいときに相談（聞くこと）ができるところです。タバコをやめる方法を知ることができます。
	100	緊急保育	困った時に、小学校に入る前の子どもを保育所で（14日まで）、預ける（世話をしてもらう）ことができます。 お父さんやお母さんなどが急に病気になって入院しなければならない時など
	101	○○禁止区域	○○してはだめなところ
く	102	区域外就学届	横浜市に住んでいる※お子さんが、国立や私立などの小中学校に運ぶときに役所に出す書類（紙） ※住民登録がある
	103	グリーンライン	中山駅から日吉駅まで行く横浜市の地下鉄。緑の線です。
	104	副練・介助器具助成制度	横浜市に住む17歳までの障害のある子どもは、補聴器やメガネなどを買う時に、安くなります。手続しなければ　なりません。収入が多い人は安くなりません。
け	105	ケアハウス	一人で生活することが心配で、世話をする人がいないおとしより（60歳以上）が安く住むことができる施設。食事がつきます。お風呂があります。
	106	ケアプラン	介護サービスの計画です（どのサービスを使いますか、どれだけ使いますか）。ケアマネージャーと一緒に考えます。
	107	ケアマネジャー	おとしよりの生活についての仕事をする人。計画をたてます。
	108	軽自動車	660ccより小さい車
	109	軽自動車税	軽自動車などをもっている人が払う市税

	No	語彙	意味
	110	系統	バスの番号
	111	敬老パス	横浜市内のバスと地下鉄などに何回でも乗ることができるカード。１年間使うことができます。 横浜市に住んでいたら、70歳からもらうことができます。このカードをもらうためには、お金を払うときがあります。
	112	経路時刻表検索システム	横浜市のバスや地下鉄での行き方や時間を調べるシステム
	113	結婚証明書	「婚姻（No.166）していること」を証明する（わかるようにする）書類（紙）
	114	減額	税金を安くすること
	115	減額措置	役所が税金を安くすること
	116	減災行動	災害のときに困ったことを減らすために行うこと。
	117	県税	県に払う税金
	118	源泉徴収票	１年間にもらった給料や年金と、払った税金を書いた書類（紙）
	119	券売機	きっぷを買うことができる機械
	120	県民税	県に住所がある人や会社などが払う県税
こ	121	広域避難場所	地震での大火事から命を守るために逃げるところ
	122	（住民票の）広域交付	住民票（No.234）を住んでいないところの役所でもらうこと
	123	高額介護サービス	要介護認定を受けている人が、介護保険サービスを受けて、月に決まったお金よりたくさん払った時、お金が戻ってきます。
	124	高額療養費	国民健康保険に入っている人は、病院や薬局へ行ったとき、払ったお金が、月に決まった金額をこえると、こえた金額が返ってきます。 返ってくるお金があるときは区役所からお知らせがあります。
	125	公課証明	固定資産課税台帳に書いてあることを証明する（わかるようにする）書類（紙）。税額がわかります。
	126	後期高齢者医療制度	75歳以上の人や、65歳から74歳で障害がある人のための制度（決まりごと）。おとしよりが病院や薬局に行ったとき、払うお金が少なくなります。
	127	後期高齢者医療被保険者証	後期高齢者医療制度に入っていることを証明する（わかるようにする）カード

	No	語彙	意味
	128	公共職業安定所 （ハローワーク）	仕事を探すことができるところ。 失業保険の手続きもできます。
	129	後見人（成年後見人）	成年後見制度（No.293）で決めたあなたの代わりの人
	130	公助	災害のときのために、役所が行うこと。救助活動や避難場所の用意など。
	131	更生医療	身体障害者手帳を持っている人が、手帳（ノート）に書いてある障害を病院でみてもらいます。
	132	厚生年金	会社で働いている人などが加入します。
	133	交通系ＩＣカード （PASMO・Suicaなど）	地下鉄やバスに乗るときに使えるICカード。PASMOやSuicaなどがあります。
	134	公的医療保険	この保険に入っていると病気やけがを　なおす時に払うお金が少なくなります。日本では、すべての人が入ります。
	135	公的個人認証	電子証明（No.351）のこと
	136	交付	役所が出した書類（紙）やマイナンバーカード（No.522）をもらうこと
	137	高齢者虐待	おとしよりをいじめること。暴力をしたり、世話をしなかったり、おとしよりが困ることをすること。
	138	高齢受給者証	病院や薬局で払うお金のわりあい（%）が書いてある紙。健康保険に入っている７０歳から７４歳までの人がもらいます。
	139	高齢障害支援課	区役所の窓口の一つ。おとしよりや障害がある人のことについて相談できます。
	140	小型家電	小さな家庭用電気製品。携帯電話やデジタルカメラなど
	141	小型家電回収ボックス	いらなくなった小さな電気製品（携帯電話やゲーム機）を入れる箱。リサイクルします。
	142	国税	国に払う税金
	143	国民健康保険	医療保険（病院の料金が安くなります）です。会社員ではない人が入ります。
	144	国民健康保険証	国民健康保険に入っていることを証明する（わかるようにする）カード
	145	古紙	紙のごみ。いらなくなった本や新聞など

	No	語彙	意味
	146	古紙オープンヤード	紙のごみ（新聞や雑誌など）をリサイクルする会社に持って行くことができます。
	147	個人県民税	お金をもらった人が払う県税。前の年の所得で、いくら払うかが決まります。
	148	個人事業税	自分でビジネスをする人が払う県税
	149	個人市民税	お金をもらった人が払う市税。前の年の所得で、いくら払うかが決まります。
	150	個人住民税	個人市民税と個人県民税
	151	個人情報	名前、性別（男か女）、生まれた日、住所のこと
	152	個人番号	「マイナンバー」（No.521）のこと
	153	個人番号カード交付・電子証明書発行 通知書兼照会書（交付通知書）	マイナンバーカード（No.522）を受け取る時に必要なはがきです。申し込みが必要です。
	154	戸籍	日本の国籍をもつ人が、役所に登録した（知らせた）家族の情報（名前、生まれた年・月・日など）
	155	（区役所）戸籍課	区役所窓口の一つ。 引っ越し（住む場所を変えること）、結婚、子どもが生まれた時など、戸籍（No. 154）などについて手続き（あなたがやらなければいけないこと）をするところです。
	156	戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）	戸籍（No.154）の中の一部のひとだけを証明する（わかるようにする）書類（紙）
	157	戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）	戸籍（No.154）の中の全員を証明する（わかるようにする）書類（紙）
	158	戸籍謄抄本	戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）や戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）
	159	戸籍の附票 （戸籍の附票の写し）	戸籍（No.154）にのっている人の住んでいたところがわかる書類（紙）
	160	戸籍法	戸籍（No.154）の法律（決まり）
	161	子育て支援	子どもを育てる時に心配なことや大変なことがある時に、周りの人や市が助ける（力を貸す）こと
	162	固定資産課税台帳	固定資産税をはらう人がもっている土地、家屋、償却資産のことを書いたもの
	163	固定資産税	土地、家屋、償却資産などをもっている人が払う市税

	No	語彙	意味
	164	（区役所） 子ども家庭支援課子ども家庭係	区役所の窓口の一つ。子育て（子どもを育てること）や母子健康手帳、児童手当、保育園のことを相談（聞くこと）ができます
	165	古布	布のごみ。いらなくなった洋服など
	166	婚姻	（国が法律（決まり）で認めた）結婚のこと
	167	婚姻届	結婚をする時に役所に知らせる書類（紙）
	168	婚姻要件具備証明書	結婚できることを証明する（分かるようにする）書類（紙）。結婚する人の国の役所が出します。
	169	こんにちは赤ちゃん訪問	児童委員などがお母さんと赤ちゃんが元気でいられるようにいろいろな情報をくれます。
さ	170	災害	地震、大雨、台風などで、困ったことが起きること
	171	災害時給水所	地震などで水が止まったときに水がもらえるところ
	172	災害弔慰金	火事や地震、大雨、台風などで、死んだ人の家族が役所からもらえるお金。
	173	災害見舞金	火事や地震、大雨、台風などで、けがをしたり家が壊れたりした人が役所からもらえるお金。
	174	在学証明書	その学校の子ども・生徒・学生であることを証明する（わかるようにする）もの。 学校に行くためのバスや電車に安くのるための書類（紙）です。学校がつくります。
	175	再交付	役所が出した書類（紙）をなくした人が、もう一度同じ書類（紙）をもらうこと。もう一度、交付（No.136）してもらうこと
	176	在宅介護支援センター	地域包括支援センターとほぼ同じ
	177	在宅サービス	年をとった人や障害がある人が、家で生活するために受けられるサービス
	178	再発行	再交付（No.175）のこと
	179	在留カード	90日以上日本にいる外国人がもつカード。入国管理局でもらえます。
	180	差押え	給料や売り上げ、貯金、家、自動車などを役所が税金の代わりに取ること。税金を期限（決まった日）までに払わない人から取ります。
し	181	市営	市の

	No	語彙	意味
	182	市営バス１日乗車券	横浜市営バスに一日何回でも乗れるきっぷ
	183	視覚障害	目に障害のある人
	184	資格証明書	役所が出したもので、自分の名前や資格※が分かるもの。運転免許証や在留カードなど。 ※資格…ライセンス
	185	資源	違うものになって、もう一度使うことができるもの
	186	資源回収拠点	いつでも資源物を置いてくることができるところ
	187	資源集団回収	みんなで一緒に紙や布など、リサイクルできるものを集めること
	188	資源物	もう一度使うことができるもの
	189	自助	災害のときのために、自分・家族の命・生活を守ること。食べものや水を用意することなど。
	190	市税	市に払う税金
	191	自治会町内会	近くに住んでいる人たちが作る団体（グループ）。近所の問題を考えたり、助け合ったりします。
	192	実印	役所に印鑑登録（No.25）したはんこ
	193	失効	使うことができなくなること。効果がなくなること。
	194	実費相当額	かかったお金と同じ
	195	指定医	診断書、意見書を書くことのできるお医者さん。 身体障害者手帳、自立支援医療、小児慢性特定疾病医療給付、補装具などの申請のときに相談します。
	196	指定医療機関	生活保護や自立支援医療のために市が決めた病院や薬やさん
	197	指定校	行くことが決まっている小学校と中学校。住んでいるところで決まります
	198	指定地区外就学許可制度	横浜市では通う小中学校が決まっています。ほかの横浜市立の学校に行きたいときは、「なぜ通いたいか」（理由）が必要です。
	199	自転車駐車場	自転車やオートバイを止める（ための）ところ

	No	語彙	意味
	200	（自転車等の）放置	自転車やオートバイを、止めてはいけないところ※に置いて、そこからいなくなること 止めてはいけないところは決まっています。※道の上や公園などの公共の場所
	201	自転車等放置禁止区域	「（自転車等の）放置」「○○禁止区域」（No.490、101を見てください。）
	202	自転車等保管場所	役所が放置自転車等を持っていくところ あなたの放置自転車等を取りにいくところ。お金がかかります。
	203	児童	子ども
	204	児童委員	①生活や子どもについて、相談（聞くこと）ができる地域の人②生活や子どもについて、相談できる地域の人③子どもについて相談できる地域の人
	205	自動車検査証	車の検査を受けたときにもらう書類（紙）。車を持っている人や使う人の名前が書いてあります。
	206	自動車取得税	車が自分のものになる時に払う県税
	207	自動車税	軽自動車ではない車をもっている人が払う県税
	208	自動車臨時運行許可（仮ナンバー）	特別にその時だけ使うことができるナンバープレートです。区役所で申請します。
	209	児童手当て	子どもを育てている人が、役所からもらうことができるお金。収入（もらったお金やもの）と年齢（子どもの年）によって変わります
	210	児童福祉施設	子どもの面倒をみる（世話をする）ための場所・建物。保育所や児童養護施設など
	211	児童福祉法	子どもを守るための法律
	212	児童扶養手当	18歳までの子どもをひとりで育てている親（お父さん、お母さんなど）は、お金をもらうことができます。収入（もらったお金やもの）によって決まります
	213	シニアパス	65歳以上の人が、横浜市営バスに何回でも乗れるきっぷ。３か月から６か月の間 使うことができます。「あかいくつ」には乗れません。
	214	死亡診断書	人が死んだことについて書いてある、お医者さんが出した書類（紙）
	215	死亡届	人が死んだことを役所に知らせる書類（紙）。人が死んだらすぐ出してください。
	216	市民税	市に住所がある人や会社などが払う市税
	217	社会福祉協議会	毎日の生活の中で困っている人を助けるためにいろいろな人と協力して支えていく団体（グループ）。

	No	語彙	意味
	218	社会福祉士	生活に困っている人を助けるための勉強をして、よく知っている人。国のテストに合格した人。
	219	就学	学校に入って勉強すること
	220	住基カード（住民基本台帳カード）	名前や生まれた日、住所などが書いてあるカード。2016年にマイナンバーカード（No.522）に変わりました。
	221	住居表示	住んでいる町の名前や住所の番号を役所が変えること
	222	住居表示変更証明書	住んでいるところの町の名前や住所の番号を、役所が変えたことがわかるようにした書類（紙）
	223	収集	集めること
	224	住所地	住んでいる場所
	225	集積場所	ごみを集めるところ
	226	住宅改修費	要介護認定を受けている人が、家で生活しやすいように家を直したとき、役所が払ってくれるお金。直す前に区役所に相談しなければなりません。
	227	住宅用家屋証明	住んでいる家だと証明する（わかるようにする）書類（紙）
	228	住宅用火災警報器	火事になりそうなとき、音や声で教えてくれるもの。
	229	重度障害者医療証	この券（カード）を持っていると病気やけがをなおす時にお金が０円になります。 体や心に重い障害があって、１級などの手帳を持っている人がこの券を使えます。
	230	重度身体障害者	からだに重い障害がある人です。
	231	住民基本台帳法	住所などの手続（あなたがやらなければいけないこと）の法律（決まり）
	232	住民税	市民税と県民税
	233	住民登録	あなたが住んでいることを役所に登録する(知らせる)こと
	234	住民票（住民票の写し）	あなたや家族が住んでいるところを証明する（わかるようにする）書類（紙）。住所、氏名（名前）、生まれた日など
	235	住民票記載事項証明書	住民票にのっていることを選んで証明する（わかるようにする）書類（紙）。住所、氏名（名前）、生まれた日など
	236	受給権者	年金をもらうことができる人です。

	No	語彙	意味
	237	出産育児一時金	国民健康保険や健康保険に入っている人が、赤ちゃんを産んだ時にもらえるお金
	238	出生証明書	子どもが生まれたことを証明する（わかるようにする）紙。お医者さんまたは助産師（赤ちゃんを生むときに力を貸してくれる人）が書きます
	239	出生届	子どもが生まれたことを役所に知らせる書類（紙）。子どもが生まれた日から2週間のうちに出してください。
	240	出生連絡票	赤ちゃんが生まれたことを役所に知らせるためのはがき
	241	障害基礎年金	障害がある人がもらいます。もらえないときもあります。
	242	障害児・障害者	障害のある人
	243	障害者総合支援法	障害者のためのサービスについての法律
	244	障害者手帳	障害者が持つことができる手帳（ノート）。いろいろなサービスや手助けを受けることができます。
	245	障害者福祉施設	障害のある人が住むところや、昼に行くところ。生活を手伝ってもらったり、仕事の練習をしたり、ものをつくったりするところ。
	246	照会書（照会文書）	確認する（はっきりする）ための書類（紙）です。家に届きます。
	247	浄化槽	家から出た汚れた水をきれいにするためのタンク
	248	償却資産	ビジネスのために長い間、使うもの。例えば、機械や机、イスなど
	249	乗車券	きっぷ
	250	小児医療証	小学校１年生までの子どもが、病気やけがで医者にみてもらったり、薬やさんで薬をもらう時に持っていきます。 持っていくと０円になります。ただし、お金が多い人はもらえません
	251	小児医療費助成	こどもが病気やけがで、病院や薬局に行ったとき、お金が0円になる仕組み。
	252	小児慢性特定疾病	小児がんなど、いくつかの特別な病気。子ども（18歳まで）が国や市のお金でお医者さんにみてもらうことができます。
	253	情報提供等記録開示システム	マイナポータル（No.520)のこと
	254	証明発行	あなたを証明する（わかるようにする）書類（紙）を役所が出すこと
	255	職業体験プログラム	短い間、仕事をやってみるプログラム

	No	語彙	意味
	256	職業的自立	あなたが仕事をして、働いたお金で生活すること
	257	食品営業許可	役所が食べ物のお店を始めていいよ、ということです。
	258	食品衛生	食べ物や飲み物で病気にならないようにすること
	259	食品衛生責任者	お店の人。食べ物や飲み物で病気にならないようにします。
	260	食品衛生責任者証	食品衛生責任者の名前が書いてある書類（紙）。
	261	食品ロス	まだ食べることができるのに捨てているもの
	262	女性専用車	電車の一部。決まった時間に女の人だけが乗れるところ。小学生以下の子どもや障害のある人と助ける人も乗ることができます。
	263	除籍	昔の戸籍（No.154）の情報（データ）
	264	所得	収入（もらったお金）から、経費（そのお金をもらうために使ったお金）を引いたものです。計算のやり方は法律で決まっています。
	265	所得税	所得があった人が払う国税
	266	署名用電子証明書	電子証明（No. 351）のこと
	267	自立支援医療	障害を軽くしたり、なおしたりするためのお金を安くします。日本の制度（決まりごと）です。
	268	申告（税に関する申告）	自分の家、土地、車、もらったお金などについて、税務署や区役所に教えること。これをすると自分の税額が決まります。
	269	申告書（税に関する申告書）	申告のための書類（紙）
	270	心身障害児・心身障害者	からだや脳に障害がある子どもやおとな
	271	申請	役所にお願いすること
	272	申請書	役所にお願いするために書く紙
	273	身体障害者	からだに何か障害がある人
	274	身体障害者手帳	身体障害者がもらう手帳（ノート）
す	275	ステーションアテンダント	地下鉄の駅で、いろいろ教えてくれる人。大きい駅にいます。

	No	語彙	意味
	276	３Ｒ	リユース、リデュース、リサイクルのこと
せ	277	税額	税金がいくらかということ
	278	生活衛生	生活（食べ物、飲み物、住まい）についての衛生
	279	生活習慣病	毎日の生活のしかたでなってしまう病気。食べ物やお酒やたばこ、運動をしないことで病気になります。
	280	生活保護	がんばっても生活するお金が足りないときに、生活するためのお金をもらいます。自分の力で生活できるまで手伝ってもらうこと。
	281	生活保護受給者	生活保護をもらっている人
	282	生活保護世帯	生活保護をもらっている世帯
	283	請求者	役所に（何かをして）欲しいと思っている人
	284	税金	国や県や市がするサービスのために人や会社などが払うお金
	285	青少年	子どもや若い人
	286	青少年指導員	子どもたちのためにイベントや夜のパトロールなどをする地域のリーダー
	287	税証明発行窓口	課税証明書や納税証明書をもらうところ
	288	精神障害者	こころの病気や、お酒やドラッグの問題があって、生活が難しい人
	289	精神障害者保健福祉手帳	こころの病気があって、生活が難しい人が持つことができる手帳（ノート）
	290	精神通院医療	こころの病気などで病院に行っている人が　もらえる書類（紙）。病院で払うお金が安くなります。
	291	精神保健指定医	精神障害者を診るお医者さん。この人が考えて決めて入院させることができます。本人が入院したいかどうかは、関係ありません。
	292	精神保健福祉相談	大きな心配やこころの病気について相談する（聞く）ことができます。
	293	成年後見制度	一人で大事なことを決めたり、お金を払うことがむずかしくなった時、代わりにやってくれる人（後見人）を決める制度（決まりごと）です
	294	成年被後見人	一人で大事なことを決めたり、お金を払うことができない人です。 かわりにやってくれる人（後見人）が必要です。裁判所（法律でよい、悪いを決めるところ）が決めた人が後見人です。

	No	語彙	意味
	295	（区役所）税務課	区役所の窓口の一つ。税金のしごとをするところ。
	296	世帯	同じ家で一緒に生活する人のグループ
	297	世帯員	同じ家で一緒に生活する人。同じ世帯（No.296）の人のこと
	298	世帯主	世帯（No.296）を代表する（みんなで選ぶ）人
	299	世帯主変更	世帯（No.296）を代表する（みんなで選ぶ）人を別の人に変えること
	300	世帯変更届	世帯（No.296）の人を変えたことを（結婚や離婚※の時など）役所に知らせる書類（紙）　※離婚…結婚をやめること
	301	全線定期券	市営のバスにどこでも何回でも乗れる安いきっぷ。いつからいつまでと決まっています。「あかいくつ」は乗れません。
そ	302	葬祭費	お葬式などをした人が役所で手続きするともらえるお金。死んだ人が国民健康保険に入っていなければなりません。
	303	相続	死んだ人が残したもの（お金や借金など）を引き継ぐ（受け取る）こと
	304	相続人	死んだ人が残したもの（お金や借金など）を引き継ぐ（受け取る）人
	305	粗大ごみ	家から出す大きいごみ。タンスなど
た	306	第一号被保険者	国民年金に入っている人
	307	第三号被保険者	20歳から59歳までで、第一号被保険者でも第二号被保険者でもない人。
	308	第三者請求（戸籍・住民票）	他の人があなたの戸籍全部事項証明書（No.157）や住民票（No.234）を役所でもらうこと
	309	耐震改修	建物を強くすること。大きな地震があっても倒れにくくします。
	310	耐震診断	大きな地震があったときに倒れないかどうか建物の強さを調べること
	311	第二号被保険者	厚生年金に入っている人
	312	対面朗読室	この部屋では、目が見えなかったり見えにくかったりする人のために、係の人が、本を声に出して読みます。市立図書館にあります。
	313	代理権確認書類	代理人（No.314）かどうか役所に知らせる書類（紙）（委任状（No. 17)など）
	314	代理人	任意代理人（No.387）が法定代理人（No.493）のこと

	No	語彙	意味
	315	短距離定期券	2kmより短い決まった場所で何回でも乗れる安いきっぷ。いつからいつまでと決まっています。「あかいくつ」は乗れません。
ち	316	地域育児教室	住んでいるところの近くで、お父さんお母さんが、子どもを育てるためのことを教えてもらったり、他のお父さんお母さんと話ができます
	317	地域活動拠点	中学生や高校生が自由に勉強や遊びができるところ
	318	地域活動支援センター	障害のある人が、ほかの人たちと一緒に、ものをつくったり、話し合ったりできるところ。
	319	地域ケアプラザ	おとしより、子ども、障害者やボランティア活動についていろいろな相談を受けて、必要なサービスにつなげてくれるところ。 地域包括支援センターも入っています。
	320	地域子育て支援拠点事業	小学校に入る前の小さい子どもが遊ぶ部屋があります。子どもたちや子どもを育てている人と友だちになることができます。 子どものことを相談（聞くこと）ができます
	321	地域包括支援センター	おとしよりが相談（聞くこと）をするところ
	322	地域防災拠点	地震で家に住むことができないとき、生活するところ。ずっといることはできません。
	323	地域療育センター	障害のある子どもたちが行くことのできるところ。相談や訓練を行います。お医者さんがいます。
	324	地下鉄１日乗車券	横浜市営地下鉄に一日何回でも乗れるきっぷ
	325	地積	土地の広さ
	326	地籍	土地の情報（誰のものか、何に使うか、広さなど）
	327	知能指数	考える力などをあらわす数（IQ）。テストで調べます。
	328	チャージ	ICカードにお金を入れること。
	329	中国残留邦人支援給付制度	制度（決まりごと）です。『中国残留邦人』に生活をしてくために必要なお金を渡します。
	330	中国残留邦人等支援法	『中国残留邦人』と『樺太残留邦人』が自分の国や地域に帰ることの手伝いや日本で生活ができるように助けるための法律。
	331	注射済み票	犬に注射（狂犬病予防注射）をしたことの証明。首輪につける小さな札です。犬を飼うときは注射をしなければいけません。
	332	徴収	税金や料金を集めること

	No	語彙	意味
つ	333	通学区域特認校	通学区域に関係なく行くことができる学校
	334	通所介護	おとしより（おじいさん・おばあさん）が昼に決められたところに行って、生活に必要な世話を受けるサービス。
	335	通知カード	マイナンバー（No.521）を知らせる書類（紙）。名前、住所、生まれた日、性別（男か女）とマイナンバーが書いてあります。役所が郵便で送ります。
	336	通知カード表面記載事項変更	通知カード（No.335）に書いてあること（名前、住所、生まれた日、性別（男か女））を役所に変えてもらうこと
	337	通知カード紛失	通知カード（No.335）を失くすこと。すぐ役所へ知らせてください。
	338	通知書	役所がする（した）ことをあなたに知らせる書類（紙）
	339	続 柄	一緒に住んでいる人の関係のこと（例：夫、妻、父、母、子など）
	340	津波避難施設	津波から逃げるためのところ。
て	341	定期券（定期乗車券）	決まった場所で何回でも乗れる安いきっぷ。いつからいつまでと決まっています。
	342	デイサービス	おとしよりが昼間に過ごします。生活に必要な世話を受けるところ。
	343	低所得	給料などが、少ないこと
	344	停留所	バスがとまるところ。バス停。
	345	適正処理困難物	ごみの日に出してはいけないもの。消火器、タイヤ、バッテリー、ガソリンなど
	346	手数料	手続（あなたがやらなければいけないこと）をする時に払うお金
	347	手続き	役所ですること
	348	転居	【横浜市版】住んでいる区の中で引っ越し（住む場所を変えること）をすること
	349	転居届	【横浜市版】住んでいる区の中で引っ越し（住む場所を変えること）したことを、役所に知らせる書類（紙）
	350	転校（転入学）	引っ越し（住む場所を変えること）などで学校が変わること
	351	電子証明	あなたが家でパソコンを使って手続（あなたがやらなければいけないこと）する時、「あなた」であることを証明する（わかるようにする）こと 住基カード（No.220）やマイナンバーカード（No.522）のICチップに入っています。

	No	語彙	意味
	352	電子申請サービス	家でパソコンを使って手続（あなたがやらなければいけないこと）をするやり方
	353	転出	【横浜市版】横浜市から別のところに引っ越し（住む場所を変えること）すること
	354	転出証明書	転出届を出すともらえる書類（紙）。引っ越し（住む場所を変えること）したところの役所に出します。
	355	転出届	【横浜市版】横浜市から別のところに引っ越し（住む場所を変えること）する時、役所に出す紙。転出証明書（No.354）がもらえます。
	356	転出入	転出（No.353）と転入（No.357）のこと。
	357	転入	【横浜市版】別のところから引っ越し（住む場所を変えること）てくること。
	358	転入届	【横浜市版】別のところから横浜市に引っ越し（住む場所を変えること）できた時に役所に出す書類（紙）
	359	天引き	給与（給料やボーナスなど）などから税金が引かれること
と	360	登記事項証明書（成年後見制度）	成年後見制度（No.293）で「後見人（No.129）」と「成年被後見人（No.294）」との関係を証明する（わかるようにする）ための書類（紙）。 法務局（市役所や区役所とはちがう役所）が出します。
	361	登記申請（成年後見制度）	「後見人（No.129）と「成年被後見人（No.294）」との関係を、法務局（市役所や区役所とはちがう役所）に登録する（知らせる）こと。
	362	登録印	役所に印鑑登録（No.25）したはんこ
	363	登録印鑑亡失届	印鑑登録（No.25）したはんこをなくしたことを役所に知らせる書類（紙）
	364	独身証明書	「今は結婚していない」ことを証明する（わかるようにする）紙。自分の国の役所が出します。
	365	特定健康診査	横浜市が決めたお医者さんが、１年に１回40歳から74歳の人の体の具合をみます。
	366	特定個人情報	マイナンバー（No.521）が入っている個人情報
	367	特定疾患及び指定難病	医療給付をもらうことができる難病。国が決めた難病。
	368	特別永住者証明書	「特別永住者」がもつカード。区役所戸籍課（No.155）でもらえます。
	369	特別障害給付金	障害年金をもらえない人がもらいます。もらえないときもあります。

	No	語彙	意味
	370	特別徴収	会社などが社員の住民税を集めて払うこと（⇔普通徴収）
	371	都市計画税	市街化区域（家や店が集まるところ）に土地や建物を持つ人が市に払う税金
	372	届出	引っ越し（住む場所を変えること）、子どもが生まれた時、婚姻（No. 166）する時など、変わったことや変えることを役所に知らせること。
な	373	生ごみ	食べ物などの残り、くさるごみ
	374	難病	原因が分からないため、なおすことが難しい病気
に	375	日常生活用具	障害者がもらうことができる、生活に必要な道具。もらえる人や、道具の種類は、決まっています。
	376	入学承諾書	入学できることが分かる書類（紙）。これから入る学校からもらいます。
	377	入学通知	新しく入る学校の名前と学校に入る日が分かる紙
	378	入学手続	学校に入る前にする手続（あなたがやらなければいけないこと）のこと
	379	入所	（保育園などに）入ること
	380	入所選考	条件（必要であること）に合わせて（保育園などに）入ることができる人を選ぶこと
	381	入所要件	（保育園などに）入るための条件（必要であること）
	382	入籍届	日本人でお父さんやお母さんと子が別の戸籍（No.154）にいる時に、一緒の戸籍にするため、役所に知らせる書類（紙）
	383	乳幼児健康診査	赤ちゃんが０歳4か月、１歳６か月、３歳になった時に、元気に育っているか、悪いところがないかを、区役所でみてくれます。 背の高さ、体の重さもはかります。
	384	乳幼児健診	赤ちゃんが０歳4か月、１歳６か月、３歳になった時に、元気に育っているか、悪いところがないかを、区役所でみてくれます。 背の高さ、体の重さもはかります。
	385	乳幼児歯科相談	区役所で歯のお医者さんなどが小さい子やお母さんの歯をみてくれます。 小学生になるまでの子どもや子どもを生む前や生んだ後のお母さんの歯をみてくれます。
	386	任意後見制度	一人で大事なことを決めたり、お金を払うことがむずかしくなる前に、代わりにやってくれる人（後見人）を先に決めておく制度（決まりごと）です。
	387	任意代理人	自分の代わりに手続（あなたがやらなければいけないこと）をする（できる）人。自分で決めた人

	No	語彙	意味
	388	認可外保育室（施設）	子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができます。保育室の大きさや預けるためのお金が横浜市が決めた保育室と少し違います。
	389	認可保育園	子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができます。法律（児童福祉法）できめて作りました。
	390	認可保育所	子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができます。法律（児童福祉法）できめて作りました。
	391	認知症	のうの病気です。忘れてしまう、できていたことができなくなる、など、生活に困るようになります。
	392	認定こども園	小学校に入る前の子どもを預かります（世話をしてもらう）。幼稚園と保育園が一緒になったところです。子どもを育てることの相談（聞くこと）もできます。
	393	妊婦健康診査	おなかに赤ちゃんがいる人の体の調子（具合）をみます。
	394	妊婦健康診査費用補助券	妊婦健康診査のお金が安くなる券（紙、チケット）
	395	妊婦歯科検診	横浜市が決めた歯のお医者さんで、子どもができたら子どもを生む前に（１回）歯をみてもらえます。
ね	396	年金事務所	「日本年金機構」の事務所です。
	397	年末調整	会社がその年に天引きした所得税額を、年末（一年の終わり）に正しい額にすること。税金が戻ります（足りないときは払います）。
の	398	納期限	税金をいつまでに払わなければいけないかということ
	399	納税	税金を払うこと
	400	納税義務者	税金を払う人
	401	納税者	税金を払う人
	402	納税証明書	税金を払ったことを証明する（わかるようにする）書類（紙）
	403	納税通知書	税額や納期限を書いた書類（紙）
	404	納付	税金などを払うこと
は	405	ハートフルスペース	小中学生が学校に行けなくなった時、学校へ行けるように、一緒に遊びや勉強をします。今の学校とは違う場所で遊びや勉強をします。
	406	ハートフルフレンド	小中学生が学校に行けなくなった時、学校へ行けるように、一緒に遊びや勉強をします。家で遊びや楽しくお話しをします。
	407	ハートフルルーム	小中学生が学校に行けなくなった時、学校へ行けるように、一緒に遊びや勉強をします。今の学校とは違う場所で遊びや勉強をします。

	No	語彙	意味
	408	廃棄	捨てること
	409	廃棄物	ごみ。いらなくなって捨てる（捨てた）もの。
	410	配偶者	結婚している相手
	411	排出	出すこと
	412	ハザードマップ	災害のときに危ないところや避難場所（逃げるところ）を書いた地図
	413	バス・地下鉄１日乗車券	横浜市営のバスと地下鉄のきっぷ。一日に何回でも乗ることができます。
	414	バス・地下鉄連続定期券	何回でも乗れる安いきっぷ。いつからいつまでと決まっています。地下鉄の場所は決まっています。市営のバスはどこでも乗れます。「あかいくつ」は乗れません。
	415	バス営業所	バスの事務所。忘れ物やきっぷについて相談できます。
	416	バス回数乗車券	たくさんの市営バスのきっぷをセットにしたもの。一回ずつ買うより安いです。
	417	バス共通定期券	決まった場所で何回でも乗れる安いきっぷ。１か月か３か月の間 使うことができます。横浜市営バスと他の会社のバスに乗れます。
	418	バス特（バス利用特典サービス）	PASMOやSuicaを使ってたくさんバスに乗ると、安くなります。
	419	発行	紙などを出すこと
	420	はまっ子ふれあいスクール	小学生が授業が終わったあと、そのまま学校の中で楽しく安心して遊べるところ
	421	判決離婚	裁判で決まった離婚（結婚をやめること）。
	422	犯罪発生情報	住んでいるところの近くで起きている犯罪のお知らせ
ひ	423	被害	けがをしたり、大事なものをなくしたり、心が痛くなったりします。災害や事件などが原因です。
	424	非課税	税金が０円であること
	425	非課税証明書	税金が０円であることを証明する（わかるようにする）紙
	426	ひきこもり状態	長い間、家から出ないこと。
	427	被災者	災害で被害を受けた人。家が壊れた人、けがをした人、死んだ人などです。

	No	語彙	意味
	428	非常停止ボタン	危ない時に押すと電車がとまります。
	429	備蓄	災害のときのために、食べものや水などを用意すること。
	430	非定型的保育	週に３日または月120時間まで子どもを預けること。お父さんやお母さんが仕事などで世話ができない時に使うことができます。
	431	ひとり親家庭等	お母さんまたはお父さんだけで子どもを育てているうち（家庭）と、お母さんだけで子どもを育てていたことがある人
	432	ひとり親家庭等医療費助成	「お母さんと子ども」や「お父さんと子ども」で住んでいる人は、病院や薬のお金が０円になります。ただし、お金が多い人はもらえません。
	433	避難	災害のときに逃げることです。
	434	避難勧告	横浜市が出す「逃げろ！」というお知らせ。災害のときに出ます。
	435	避難場所	災害が起きたときに逃げるところ
	436	被爆者	原子爆弾で病気やけがをして、今も苦しんでいる人たちのこと
	437	被爆者援護費	被爆者が役所で手続きをすると１年に１回役所からもらうことができるお金
	438	被爆者のこども医療費	役所で手続きをすると、被爆者の子どもが決まった病気にかかったときに、病院や薬局で払ったお金をもらうことができます。もらえるお金は決まっています。
	439	被爆者はり・きゅうマッサージ療養費	役所で手続きをすると、被爆者がはり・きゅう・マッサージを受けて払ったお金をもらうことができます。もらえるお金は決まっています。
	440	被扶養者	扶養してもらう人
	441	被保険者	国民健康保険証や健康保険証を使っている人は、病院や薬局へ行ったとき、払ったお金が、月に決まった金額をこえると、こえた金額が入っている保険から返ってきます。国民健康保険に入っている人は、返ってくるお金があるときは区役所からお知らせがあります。
	442	被保険者証	健康保険に入っていることを証明する（わかるようにする）カード
	443	被保護世帯	生活保護をうけている世帯
	444	病後児保育	お父さんやお母さんなどが仕事の時や、急な用事がある時に病気がだいたいよくなった子どもを保育所に預ける（世話をしてもらう）ことができます。
	445	病児保育	病気中の子どもを保育所に預ける（世話をしてもらう）こと。お父さんやお母さんが仕事などの時に使うことができます。
ふ	446	副教材費（学用品費）	子どもが学校で使う問題集や勉強の道具を買うためのお金

	No	語彙	意味
	447	福祉医療証	病院や薬局で見せると、払うお金が0円になります。たとえば、お父さん・お母さんのどちらかがいなくて、子どもがいる家はもらうことができます。
	448	福祉タクシー利用券	障害がある人がタクシーに乗るときに使える券（チケット）。横浜市が決めた人がもらえます。手続きしなければなりません。
	449	福祉特別乗車券	この券（チケット）で、横浜市内のバス、地下鉄、シーサイドラインに０円で乗ることができます。 横浜市が決めた人がもらえます。手続しなければいけません。
	450	福祉保健センター	生活や健康（元気でいること）について、相談（聞くこと）ができたり、助けてもらう（力を貸してもらう）ことができます。
	451	福祉用具	おとしよりや障害者の生活を助けるためのもの
	452	父子家庭	お父さんだけで子どもを育てるうち（家庭）
	453	不審電話	怪しい電話、変な電話
	454	普通徴収	住民税を自分で払うこと（⇔特別徴収）
	455	不登校	いろいろな理由で、学校に行くことができない日が１年の間に３０日以上あります。
	456	不動産取得税	土地を買ったり 家を建てたりしたときに払う税金
	457	不動産登記申請	家を買ったことなどを法務局に教えること
	458	不妊去勢手術	ペットが子どもを産めないようにする手術
	459	不法投棄	法律を守らないで捨てること
	460	扶養	生活を養うこと。支えること、サポートすることなど
	461	プラスチック製容器包装	「プラマーク」がついているもの
	462	ぶらり観光ＳＡＮ路線	横浜駅東口から出る３つのバスです。三溪園行きと赤レンガ倉庫行き、野毛山動物園行きがあります。
	463	振り込め詐欺	相手にうそを言ってお金を取ること。オレオレ詐欺や、還付金詐欺があります。
	464	ブルーライン	あざみ野駅から湘南台駅まで行く横浜市の地下鉄です。青い線です。
	465	プレパパ	もうすぐお父さんになる人

	No	語彙	意味
	466	紛失	失くすこと
	467	文書照会方式（印鑑登録など）	運転免許証（No. 30)や在留カード（No.179）がない人が印鑑登録（No.25）する時のやり方のひとつ。あとで家にとどく手紙を役所にもっていきます。
	468	分別	ごみを出すときに分けること
へ	469	変更	変えること
	470	返納	役所でもらった書類（紙）やカードを役所に返すこと
ほ	471	保育・教育コンシェルジュ	子どもを預ける（世話をしてもらう）ところを相談（聞くこと）ができる役所の人
	472	保育園	お父さんやお母さんなどが仕事などで、家で子どもを育てることができない時、子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができます。 ０～５歳の子どもを預けることができます。
	473	保育サービス	子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができる場所やサービス
	474	保育士	昼間子どもの面倒を見る（世話をする）ことができない時に、保育所などで、子どもの面倒をみる人（資格のある人）。※資格…ライセンス
	475	保育施設	子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができます。保育所や横浜保育室などのことです。
	476	保育室開放	親（お父さん、お母さんなど）と子どもが自由に使うことができます。他の親や子どもと知り合うことができます。決まった時間に使うことができます。
	477	保育所	お父さんやお母さんなどが仕事などで、家で子どもを育てることができない時、子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができます。 ０～５歳の子どもを預けることができます。
	478	保育所入所理由申立書	保育所に子どもを預ける（世話をしてもらう）時に書きます。子どもの面倒をみる（世話をする）ことができない理由を書きます。
	479	保育料	子どもを保育所に預ける（世話をしてもらう）時に毎月払うお金です。
	480	ポイ捨て禁止	ごみ（たばこや空き缶など）を、街に捨てること
	481	放課後	学校の授業が終わったあとの時間
	482	放課後キッズクラブ	小学生が授業が終わったあと、そのまま学校の中で遊ぶことができるところ。仕事をしている親（お父さん、お母さんなど）がむかえに来るまで自分の家の代わりにいることもできます。

	No	語彙	意味
	483	放課後児童クラブ	小学生が授業が終わったあと、仕事をしている親（お父さん、お母さんなど）がむかえに来るまで自分の家の代わりにいることができるところ。 世話をする人もいて、みんなで遊んだり、宿題をしたり、おやつを食べたりして一緒にいろいろなことをします。
	484	防災	災害を防ぐ（起こらないようにする）こと。
	485	防災訓練	防災の練習。例えば、火事を消す練習をします。
	486	防災資機材	災害を防ぐ（起こらないようにする）ための道具。消火器など。
	487	防災備蓄庫	災害が起きたときのために、道具や食べものなどを入れるところ。
	488	法人県民税	県内で仕事をしている会社やグループなどが払う県税
	489	法人市民税	市内で仕事をしている会社やグループなどが払う市税
	490	（自転車等の）放置	自転車やオートバイを、止めてはいけないところ※に置いて、そこからいなくなること 止めてはいけないところは決まっています。※道の上や公園などの公共の場所
	491	放置自転車等	道や公園などの、停めてはいけないところに、置いたままにしてある自転車やオートバイ
	492	法定後見制度	一人で大事なことを決めたり、お金を払うことがむずかしくなった時、代わりにやってくれる人（後見人）を決める制度（決まりごと）です。 裁判所が決めます。
	493	法定代理人	子どもなど、自分で手続（あなたがやらなければいけないこと）できない人のかわりに手続きする（できる）人。お父さんやお母さんなど
	494	防犯情報	犯罪から自分たちを守るためのお知らせ
	495	防犯灯	夜に歩いている人の安全を守るための明かり
	496	防犯パトロール	住んでいるところの近くの安全を守るためにパトロールする（見て回る）こと
	497	ホームドア	電車と駅の間にあるドア。
	498	保健	元気でいることができるようにすること
	499	保健活動推進員	地域の人が元気でいるための活動をするリーダー。たとえば、散歩や体操を計画します。横浜市と一緒にやっています。
	500	保健師	みんなが健康（元気）でいることを助ける（力を貸す）役所の人

	No	語彙	意味
	501	保健所	みんなが健康（元気でいること）でいることを助ける（力を貸す）役所
	502	保険証	健康保険に入っていることを証明する（分かるようにする）カード
	503	保険診療	健康保険をつかって病気やけがを治すこと。健康保険がお金の一部を払うため、病院で払うお金が安いです。
	504	保険料（国民健康保険）	国民健康保険に入っている人が払うお金
	505	保険料（国民年金）	国民年金に入っている人が払うお金
	506	保険料の免除	給料や年金が少ない人は申し込みをすると国民年金の保険料を払わなくてもよいときがあります。
	507	保護者	お父さんやお母さんなど、子どもの生活を守っている人
	508	母子家庭	お母さんだけで子どもを育てるうち（家庭）
	509	母子寡婦（福祉）	お母さんだけで子どもを育てるうち（家庭）と、お母さんだけで子どもを育てていたことがある人
	510	母子健康手帳	お母さんの体の調子（具合）や赤ちゃんの成長（育つこと）などを書いた手帳（ノート）です。 妊娠（赤ちゃんができること）したら、区役所の福祉保健センターに知らせると、母子健康手帳※がもらえます。 ※母子手帳ともいいます
	511	母子生活支援施設	お母さんと子どもがしばらくの間生活するところ。生活（家やお金など）に困っている人が使うことができます。
	512	母子父子寡婦福祉資金	お母さんかお父さんだけでこどもを育てているうち（家庭）の子どもが学校へ行くためなどに借りるお金。借りることができるかもしれません。
	513	母子訪問	「赤ちゃんがいる家に、助産師や保健師が行きます。子育て（子どもを育てること）で困ったことなどの相談する（聞く）ことができます。」
	514	保証人方式（印鑑登録）	運転免許証（No.30）や在留カード（No.179）がない人が印鑑登録（No.25）する時のやり方。すでに印鑑登録をしている人に手伝ってもらいます。 すぐに登録（知らせること）できます。
	515	補装具	障害がある人が、体の障害がある部分をたすけたり、かわりにして使う道具です。
	516	母乳相談	区役所で、母乳のことについて相談（聞くこと）ができます。
	517	本籍（本籍地）	戸籍（No.154）のあるところ
	518	本人確認書類（資料）	自分の名前や生まれた日、住所などを証明する（わかるようにする）もの。運転免許証や在留カードなど。

	No	語彙	意味
	519	本人自署	自分で自分の名前を書くこと。サイン。
ま	520	マイナポータル	インターネットのサービスです。あなたの情報（データ）や役所からのお知らせを見ることができます。マイナンバーカード(No.522)が必要です。
	521	マイナンバー（個人番号）	１２ケタの数字です。すべての人（日本に住民票がある人）が一人ひとつ持っています。個人番号とも言います。
	522	マイナンバーカード	マイナンバー（No.521）、顔写真付きのカード（プラスチック）です。申請した人がもらいます。 名前、住所、生まれた日、性別（男か女）も書いてあります。
	523	マイナンバーカード券面記載事項変更（個人番号カード券面記載事項変更）	マイナンバーカード（No.522）に書いてあること（名前、住所、生まれた日、性別（男か女））を役所に変えてもらうこと
	524	マイナンバーカード申請（個人番号カード申請）	マイナンバーカード（No.522)がほしいと、役所に知らせること
	525	マイナンバーカード紛失（個人番号カード紛失）	マイナンバーカード（No.522）を失くすこと。すぐに国の役所へ電話（0120-95-0178）で知らせてください。
	526	マイナンバー法（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律）	マイナンバー（No.521）の使い方を決めている法律（決まり）です。
み	527	未就学児	小学校に入る前の子ども
	528	認印	印鑑登録（No.25）していないはんこ（実印（No.192）ではありません）
	529	みなとぶらりチケット	みなとみらいエリアで、横浜市営のバスや地下鉄に何回も乗ったり降りたりできるきっぷ（チケット）
	530	身分証明書	自分の名前や生まれた日などを書いたもの。運転免許証（No.30）や在留カード（No.179）など。本人確認書類（資料）（No.518）と同じ。
め	531	免除	お金を払わなくていいこと
も	532	申立書	意見や希望（してほしいこと）を書いた書類（紙）。役所や裁判所に出す書類（紙）のことを言うことが多いです。
	533	持ち去り	とること

	No	語彙	意味
ゆ	534	郵送申請	手紙で、役所に知らせること
	535	郵送請求	郵送申請（No.534）と同じ
	536	ゆずりあいシート	おじいさんやおばあさん、体の不自由な方、お腹に赤ちゃんがいる人など、席を必要としている人のための席です。誰でも座れますが、あなたの近くに席を必要としている人がいたら、代わってください。
よ	537	要援護者	災害の時に助けが必要な人（おとしよりや障害のある人など）。
	538	要介護	介護が必要なこと
	539	要介護者	ふだんの生活にたすけがひつような人です。
	540	要介護認定	どれくらい介護（生活の世話をすること）が必要か、みてもらうこと
	541	養護老人ホーム	おとしより（65歳以上）が住むところです。たとえば世話をする人がいなかったり、収入が少なくて、家で生活ができなくなった人が使います。
	542	要支援	ふだんの生活にすこしたすけがいること
	543	要支援認定	毎日の生活に少し助けが必要か見てもらうこと
	544	幼稚園	３～５歳の子どもが行きます。小学校に入る前に簡単な教育をします。
	545	横浜保育室	子どもを預ける（世話をしてもらう）ことができます。横浜市が決めました。０～２歳の子どもを預けることができます。 ３歳以上の子どもを預けることができる保育室もあります。
	546	予診票（予防接種）	体の具合やいままでの病気について書く紙。お医者さんは、予診票をみて、予防接種をしていいかどうかをきめます。
	547	予防接種	病気にかからないようにするための注射や薬
	548	予防接種券	元気かどうか、病気かどうか書く紙。お医者さんは、予防接種券（予診票）を見て、予防接種をしていいかどうかをきめます。
り	549	離婚届	結婚した２人が結婚をやめるため、役所に知らせる紙
	550	リサイクル	いらなくなったものをもう一度使えるようにする。
	551	罹災証明書	災害で家が壊れたことを証明する（わかるようにする）紙

	No	語彙	意味
	552	リデュース	ごみになるものを少なくすること
	553	リハビリテーション	からだの動きや働きなどを訓練してよくすること
	554	リフレッシュ保育	子育て（子どもを育てること）中のお父さんやお母さんなどが、休みたい時に、小学校に入る前の子どもを保育所に、預ける（世話をしてもらう）ことができます。
	555	リユース	捨てないで何回も使うこと
	556	療育手帳	18歳くらいまでに知的きのうの障害があらわれた人が持つことができる手帳（ノート）
	557	利用者証明書用電子証明書	電子証明（No.351）のこと
	558	両親教室	はじめてお父さんお母さんになる人のための教室です。子どもが生まれるまでのことや生まれた後のことを教えてくれます。 同じころに赤ちゃんが生まれる人が集まるので、友だちをつくることもできます。
	559	旅券	パスポート
ろ	560	老人福祉センター	横浜市内に住む60歳以上の人が使うことができる施設です。音楽やスポーツの教室に参加したり、広い部屋で仲間と一緒にゆっくりできます。
	561	老齢基礎年金	65歳以上の人がもらいます。もらえないときもあります。
わ	562	若者サポートステーション	若い人が仕事に就くことについて相談（聞くこと）や勉強ができる場所。0円です。

語釈の共通したルール

語釈は以下のルールを目安に作成しています。新規語彙の語釈を作成する時は、活用してください。

No	内容
1	日本語能力試験旧２級以上の漢字はルビを振ります。
	日常生活でよく使用されている場合は、旧２級以上漢字でも、学習のために平仮名にせず、漢字で残しています。※ルビは漢字の上に付けます。難しい場合は、（）書きで対応します。
2	日本語能力試験旧２級以上の単語は（）書きでさらに語釈を付けます。
	旧２級以上の単語でも、日常生活でよく使用されている単語は、学習のためにあえて置き換えず、旧３級以下の語彙を使って（）書きで語釈を付けています。
3	行政の視点ではなく読み手にとってどんなメリットがあるのかを明確にしました。 例）「交付されるカード」→「持つカード」
4	抽象的な表現はなくし、具体的な行動を示す表現で書きました。 例）「国や市の負担で医療を受ける」→「医療を受けられます。国や市がお金を払います。」
5	数値が語彙を理解する上で重要な要素であり、数年の間に数値が変更になる可能性が低い場合は、数値を記載しました。
6	補足説明は語釈に書きません。ただし例外的に以下の場合は入れる方が望ましいと考えます。 ●補足説明（事業目的を含む）をいれないと誤解が生じるとき 例）すでに存在しない制度の説明文に、補足で「00 年になくなりました」と入れるとき 例）語釈中に説明しきれない例外が多い時に、「全部の〇〇ではありません」と入れる
7	年齢表現は、解釈にぶれが出ない書き方をしました。例）「17 才までの」→「17 才になるまでの」 ただし、以下の①②を満たす場合は、年齢を書かなくてもよいと考えます。 ①ぶれが出ない書き方ができない②一般常識や文脈によってある程度、年齢に想像がつく時 例）「0 歳までの赤ちゃん」→「赤ちゃん」

おわりに

いかがでしたか？伝わる「やさしい日本語」の文書を書けるようになりましたか。この基準は、ただ単に「やさしい日本語」で伝えるための方法を示すものではありません。「こうすれば分かりやすくなる」「こうすれば伝わりやすくなる」という広報マインドも同時に示しています。そのため、外国人住民以外に日本人（例えば、学童など）に向けた広報にも使うことができます。それはつまり、やさしい日本語を使うことは外国人、日本人を問わずみんなに開かれた情報発信であることを示しています。やさしい日本語で伝えることでより多くの人が理解できるようになるのです。

ぜひ、「やさしい日本語」以外にも、分かりやすい文書の書き方を示す基準として活用していただければと思います。

「やさしい日本語」で伝える
～分かりやすく　伝わりやすい　日本語を目指して～

2017 年　4月　発行

作成　横浜市「やさしい日本語」検討会
協力　一橋大学国際教育センター　庵（いおり）　功雄（いさお）　教授
聖心女子大学　岩田（いわた）　一成（かずなり）　准教授
東京大学　松下（まつした）　達彦（たつひこ）　准教授
公益財団法人　横浜市国際交流協会
事務局　横浜市　国際局政策総務課
市民局広報課

資料６

横 浜 市 記 者 発 表 資 料

平成 29 年４月 28 日
国 際 局 政 策 総 務 課

タブレット端末によるテレビ電話通訳サービスを神奈川区・西区にも拡大して実施します。

横浜市には約８万８千人の外国人が在住しており、区役所の窓口には日本語以外の言語でのコミュニケーションを必要とする方々が来庁します。

昨年度、**外国人が多く在住する３つの区（鶴見区・中区・南区）**で、迅速かつ正確な窓口応対を目的として、**外国語での対応を必要とする来庁者に対し、テレビ会議システムを介した多言語通訳クラウドサービスをモデル実施しました。**

窓口サービスの向上につながる取組として、利用実績があがっていることから、**今回、新たに、外国語対応のニーズの高い、神奈川区・西区の２区についても拡大**し、計５区で実施します。

実施概要

外国語対応を必要とする来庁者が、区役所職員とのやりとりを、**窓口に設置されたタブレット端末画面に映った通訳者を介して、リアルタイムで通訳するサービス**を受けられます。

共通						
	実施期間	平成 29 年５月８日から平成 30 年３月 31 日までの開庁日 ※鶴見区・中区・南区については、昨年度から継続実施中。				
	対応言語	英語、中国語				
区別		鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区
	端末設置数 （設置場所）	５台 （戸籍課、保険年金課、福祉保健課、こども家庭支援課、税務課）	２台 （戸籍課、こども家庭支援課）	２台 （戸籍課、福祉保健センター総合相談窓口）	２台 （戸籍課、福祉保健課）	２台 （戸籍課、保険年金課）
	外国人人口 （H29.３月末現在）	11,521 人	6,160 人	3,981 人	16,047 人	9,119 人

（サービス利用のイメージ）

お問合せ先
国際局 政策総務課担当課長　関谷　聡　　Tel 045-671-4700

資料7

構成員へのヒアリング模様

令和2年3月24日
株式会社ブリックス

1．構成員へのヒアリング目的

2008年には835万人であった訪日外国人が2018年には3,119万人と10年間で約3.7倍、在留外国人は同期間において2,145万人から2,731万人と1.3倍へ増加をしています。
また、訪日外国人の多様化に加え、技能実習生に関してはその**大半をベトナム人や中国人といった英語以外の言語を母国語とする外国人が占めている**など、今後も**日本国内の国籍、言語の多様化**が進むことが見込まれております。

自由でグローバルなコミュニケーションを実現するために、**国立研究開発法人情報通信研究機構が開発をした多言語翻訳技術を向上させ、外国人との円滑なコミュニケーションを目指す手法の一つ**として、地方公共団体を中心に**「やさしい日本語」**が活用をされています。

多言語翻訳技術と「やさしい日本語」の親和性の高さについて指摘をする声もあり、多言語翻訳サービス利用時、「やさしい日本語」を活用することで外国人との意思疎通がより円滑になる等の「やさしい日本語」の活用可能性、及び多言語翻訳サービスを通じた外国人との円滑なコミュニケーションのさらなる向上を目的とし、前述の2分野において知見をお持ちの皆様からのご意見をいただき、その結果を報告いたします。

Copyright©2020 BRICKs Corporation Inc. All Right Reserved.

2.事前ヒアリングにご協力をいただいた学識経験者及び有識者皆様のご紹介

BRICKS.

本日ご不在の学識経験者及び有識者の方で、事前ヒアリングにご協力いただいた皆さまをご紹介致します。

- **一橋大学　国際教育交流センター　教授　庵功雄様**
- **明治大学　国際日本学部　教授　山脇啓造様**
- NPO**法人多文化共生リソースセンター東海　代表理事　土井佳彦様**
- **聖心女子大学　日本語日本文学科　准教授　岩田一成様**
- **淑徳大学短期大学部　こども学科　准教授　打浪文子様**

Copyright©2020 BRICKs Corporation Inc. All Right Reserved.

3.ヒアリング結果①「やさしい日本語」を活用した情報発信について

BRICKS.

有識者の皆様の見解：
公文書の内容は一般的な日本人が読んだとしても理解が難しい場合が多く、一般的な日本語話者が読んでわかる文章に修正することが必要である。さらに日本語を母語としない日本語学習者への更に内容の把握が容易な文章にするべきである。

難解な文書から「やさしい日本語」への変換に際して

明治大学　国際日本学部　教授　山脇　啓造様

米国では、「Plain English」と呼ばれる平易な英語が活用されている。日本においても、「やさしい日本語」について、幅広く活用することが望ましい。また また、公文書等の難解な文章から「やさしい日本語」へいきなり変換するのではなく、最初に、一般の日本語話者が理解しやすい文章を作成することが必要である。

一橋大学　国際教育交流センター　教授　庵功雄様

災害時の情報発信という点から見ると、公文書等難易度の高い文書については、段階的にやさしくした日本語を機械翻訳など利用し、ある程度の素案まで作成し、残りのアウトプットを翻訳者や通訳者が手を加えることで緊急時であろうと速やかな情報発信が可能になる。このデータについては、事前作成が可能なものであり、緊急時に修正が必要な場合でも、原文の日本語を明確化することで、希少言語のように対応者が少ない言語の場合にも希少言語を母語とし、日本語をある程度理解している外国人へ翻訳を依頼することが可能になるため、時間、手間の大幅な短縮が可能になる。
やさしい日本語の活用に関しては、翻訳の際のツールの一種として活用が可能である。

多文化共生リソースセンター東海　代表理事　土井　佳彦様

情報を発信する際に、公文書内には業界用語や専門用語が多く使用される傾向にあり、非常に難易度が高い。そのため日本語の難易度のレベルを三段階に分ける必要があると考えている。一段階目としては原文の公文書レベル、二段階目としては日本語を第一言語としている一般の方が容易に理解することが可能なレベル、三段階目として外国人などの日本語学習者を対象とした際により理解を容易にするため、内容に配慮したレベルの三段階に分けるべきではないだろうかと考えている。

聖心女子大学　日本語日本文学科　准教授　岩田　一成様

実際に岩田様が自治体職員向けの研修を行う際出てくる課題として、書き言葉である公文書等よりも話し言葉である窓口での対応の中での課題が多い。課題の中で多いのが多言語だけでなく、福祉関係で高齢者等と話す際に、「やさしい日本語」を活用することで、より簡単に対応することが可能。
行政の公文書が非常に難しいことが多く、その部分が問題の根幹になっていることは明白である。
また多言語への変換だけでなく、福祉的な意味合いでの活用も可能であり、活用の可能性は幅広い。

Copyright©2020 BRICKs Corporation Inc. All Right Reserved.

3.ヒアリング結果②多言語翻訳サービス利用における「やさしい日本語」の活用可能性について

BRICKS.

多言語翻訳サービス利用時における「やさしい日本語」の活用について

「やさしい日本語」を活用することで、多言語翻訳サービス利用における翻訳の精確性の向上やコーパスの取得に寄与する可能性が議論されており、活用の可能性についてここでは触れるものとする。

難解な日本語から「多言語」への変換に際して

明治大学　国際日本学部　教授　山脇　啓造様

日本語母語話者が扱う一般的な日本語を正確に翻訳することは現状の技術では難しい。そのため「やさしい日本語」を機械翻訳に活用することの意味は現段階ではあると考えられる。
また、現状、まだ人による翻訳は重要である。しかし全てを翻訳者が対応をすることは難しいため、状況に応じた機械翻訳の活用が求められる。

一橋大学　国際教育交流センター　教授　庵功雄様

音声認識の技術は非常に向上したと言える。そのため、多言語だけではなく聾教育など様々な面で活用することが可能になった。
しかし、一般的に使用される日本語を翻訳しようとした際には、問題が発生することも多く、特に日本語の特徴として、自明の事象を省略することがあり、目的語などを省略した場合や、暗黙の了解について発話した際に、AIが認識をせず、エラーとなる確率が高くなる。
しかし、技術としては向上しており、人が「やさしい日本語」などを活用し、AIを利用することが求められる。

多文化共生リソースセンター東海　代表理事　土井　佳彦様

東日本大震災直後、「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」において、被災者の支援を行った経験があるが、当時は現在のような多言語翻訳サービスはなく、活用されてこなかった。
しかし2016年の熊本地震の際には、被災者支援の際に活用したところ、その際、翻訳の精度としては改善の余地があることが分かった。
また利用する側の人間が「やさしい日本語」のトレーニングを行うことも必要であると考えている。

聖心女子大学　日本語日本文学科　准教授　岩田　一成様

現状の音声認識技術については、高性能なものであると言える。そのため、「やさしい日本語」を活用せずとも、多言語翻訳サービスを活用することが可能になってきた。しかし現状ではすべての対応が可能でも、万能なわけではなく、主語の省略等でエラーの原因となることが多い。したがって、意識的に文章内で単語の省略を行わないことでより高精度の翻訳を行うことが可能だと考えられる。

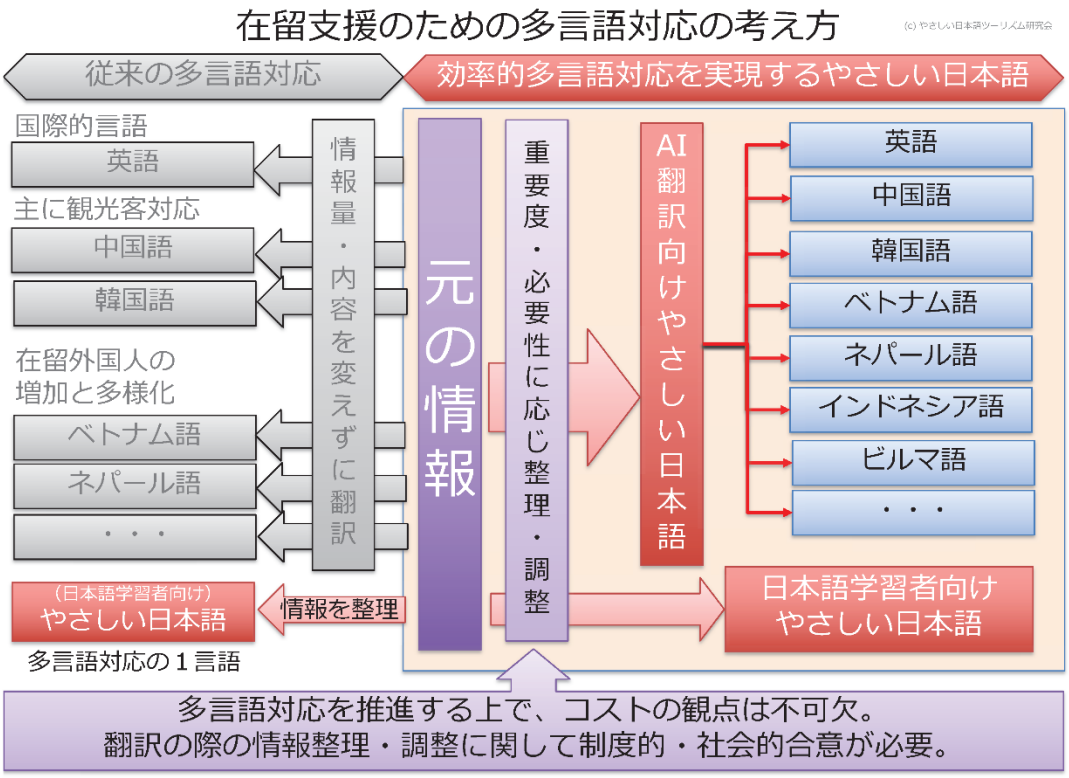
Copyright©2020 BRICKs Corporation Inc. All Right Reserved.

AI翻訳向けやさしい日本語に関するメモ

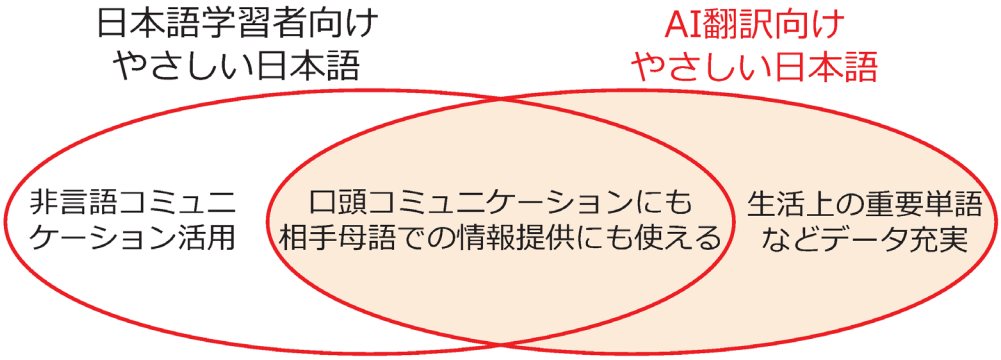
2020年3月

やさしい日本語ツーリズム研究会 代表
電通ダイバーシティ・ラボ　プロデューサー

吉開　章　（株式会社電通）



「AI翻訳向けやさしい日本語」という新領域

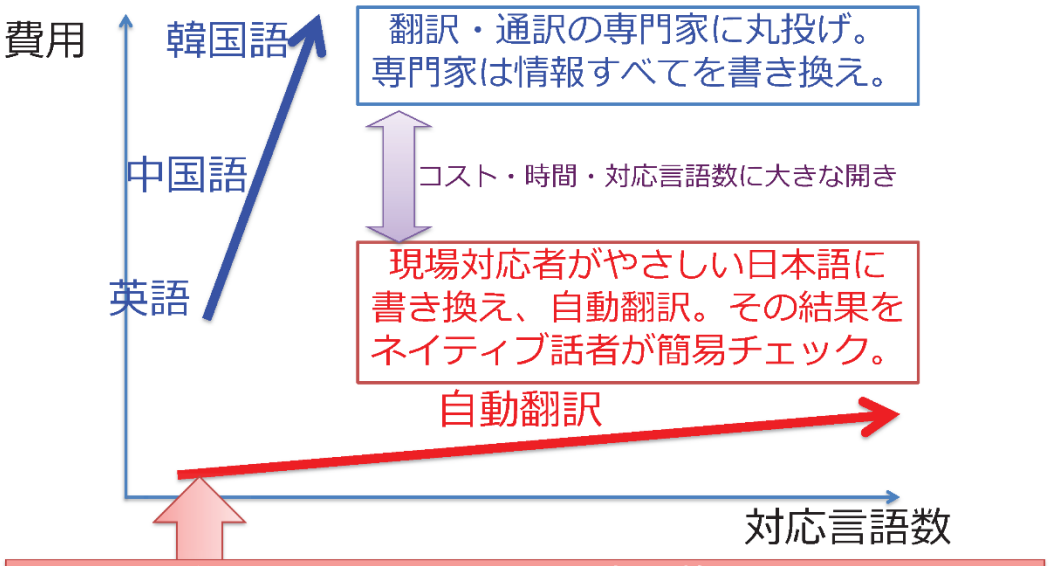


これまでのやさしい日本語の研究資産を生かし、
AI翻訳活用時に配慮すべき・配慮不要の点などを組み込んだ
「AI翻訳向けやさしい日本語」を産官学で研究開発へ。

地域社会の共通言語としてのやさしい日本語の普及と合わせて
多言語対応化を推進へ

(c) やさしい日本語ツーリズム研究会

AI翻訳向けやさしい日本語で能率アップ・コストダウン



AI翻訳向けやさしい日本語に書き換え（情報整理含む）

(c) やさしい日本語ツーリズム研究会

AI向けやさしい日本語を活用した
多言語翻訳市場の広がり

- １）政府・自治体における多言語翻訳
  （外国人材受け入れ・共生のための総合的対応策）
  – 行政・生活情報、医療・保健・福祉サービス
  – 災害時の情報発信・支援、法律トラブル対応
  – 住宅確保、金融・通信サービス
  – 就職支援・職業訓練情報
- ２）民間企業における多言語翻訳
  – 通販サイト、カスタマーサービス
  – モール、商店街、観光地、ホテル
  – 教育・塾
  – ニュースメディア、広告

- <u>人権・命に関わる情報は常駐・電話通訳で対応すべき</u>